

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1.    Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1    Sejarah Perusahaan Bank BJB.....	1
1.1.2    Profil Perusahaan.....	2
1.1.3    Visi dan Misi Perusahaan .....	3
1.1.4    Makna Logo Bank BJB .....	3
1.1.5    Struktur Organisasi BJB KCP Gedebage .....	4
1.1.6    Produk dan Layanan Bank BJB KCP Gedebage.....	5
1.2.    Latar Belakang.....	8
1.3.    Perumusan Masalah.....	10
1.4.    Tujuan Penelitian.....	10
1.5.    Kegunaan Penelitian.....	11
1.6.    Sistematika Penulisan Laporan Proyek Akhir.....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>13</b>
2.1.    Landasan Teori .....	13
2.1.1    Pemasaran.....	13
2.1.2    Manajemen Pemasaran.....	13
2.1.3    Jasa .....	14
2.1.4    Pemasaran Jasa .....	14
2.1.5    Karakteristik Jasa.....	15

2.1.6	Kualitas Layanan (Service Quality) .....	16
2.1.7	Dimensi Service Quality.....	16
2.2.	Kerangka Pemikiran .....	18
2.3.	Penelitian Terdahulu.....	19
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>23</b>
3.1.	Jenis Penelitian .....	23
3.2.	Variabel Operasional .....	23
3.3.	Tahapan Penelitian .....	25
3.4.	Skala Pengukuran .....	26
3.5.	Populasi dan Sampel.....	27
3.6	Teknik Sampling .....	29
3.7	Pengumpulan Data.....	29
3.8	Uji Validitas dan Reabilitas.....	31
3.8.1	Uji Validitas.....	31
3.8.2	Uji Reabilitas .....	33
3.9	Teknik Analisis Data .....	34
3.9.1	Analisis Deskriptif.....	34
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>37</b>
4.1	Karakteristik Responden .....	37
4.1.1	Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin .....	37
4.1.2	Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Saat ini .....	38
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	38
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan .....	39
4.2	Hasil Penelitian.....	39
4.2.1	Uji validitas .....	39
4.2.2	Uji Reliabilitas.....	41
4.3	Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan BJB KCP Gedebage .....	41
4.3.1	Nilai Rata-rata Dimensi <i>Service Quality</i> .....	47
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>48</b>
5.1.	Kesimpulan.....	48
5.2.	Saran .....	48
5.2.1	Saran untuk perusahaan BJB Kantor Cabang Pembantu Gedebage.....	49

5.2.2 Saran untuk peneliti selanjutnya.....	49
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>50</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>52</b>