

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>II</b>
<b>LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI .....</b>	<b>III</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI.....</b>	<b>IV</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>V</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>VI</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>VIII</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>XI</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>XII</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>XIV</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1     LATAR BELAKANG .....	1
1.2     RUMUSAN MASALAH.....	7
1.3     TUJUAN PENELITIAN.....	8
1.4     MANFAAT PENELITIAN .....	8
1.4.1 <i>Manfaat Teoritis .....</i>	8
1.4.2 <i>Manfaat Praktis.....</i>	8
<b>BAB II .....</b>	<b>9</b>
<b>LANDASAN TEORI.....</b>	<b>9</b>
2.1     PENELITI TERDAHULU .....	9
2.2     PENGERTIAN PEMASARAN JASA.....	12
2.2.1 <i>Strategi Komunikasi Pemasaran Jasa .....</i>	13
2.2.2 <i>Pengertian Jasa .....</i>	18
2.2.3 <i>Karakteristik Jasa.....</i>	18
2.3     KUALITAS PELAYANAN .....	20
2.3.1 <i>Dimensi Kualitas pelayanan dan Persepsi Kualitas Jasa.....</i>	22
2.4     PENGERTIAN KEPUASAN NASABAH .....	25
2.4.1 <i>Service Quality (SERVQUAL) .....</i>	26

2.5	PENGERTIAN BANK .....	27
2.5.1	<i>Jenis-Jenis Bank</i> .....	28
2.6	KERANGKA PEMIKIRAN .....	30
	<b>BAB III.....</b>	<b>31</b>
	<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
3.1	TIPE PENELITIAN .....	31
3.2	METODE PENELITIAN.....	31
3.3	POPULASI DAN SAMPEL .....	32
3.3.1	<i>Populasi</i> .....	32
3.3.2	<i>Sampel</i> .....	33
3.4	DEFINISI KONSEP DAN OPERASIONALISASI KONSEP .....	34
3.4.1	<i>Definisi Konsep</i> .....	34
3.4.2	<i>Operasionalisasi Konsep</i> .....	36
3.5	TEKNIK PENGUMPULAN DATA.....	38
3.6	TEKNIK ANALISIS DATA .....	39
3.6.1	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	40
3.7	DIAGRAM KARTESIUS.....	42
3.8	VALIDITAS DAN RELIABILITAS .....	43
3.8.1	<i>Validitas</i> .....	43
3.8.2	<i>Hasil Uji Validitas</i> .....	45
3.8.3	<i>Reliabilitas</i> .....	49
	<b>BAB IV.....</b>	<b>51</b>
	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>51</b>
4.1	PROFIL PERUSAHAAN .....	51
4.1.1	<i>Sejarah Perusahaan</i> .....	51
4.1.2	<i>Visi dan Misi Perusahaan</i> .....	53
4.2	HASIL PENELITIAN .....	53
4.2.1	<i>Data Responden</i> .....	53
4.2.2	<i>Kualitas Pelayanan</i> .....	55
4.2.3	<i>Tingkat Kesesuaian</i> .....	78
4.2.4	<i>Diagram Kartesius</i> .....	83
4.3	PEMBAHASAN.....	87

4.3.1 <i>Pembahasan tentang gap yang terjadi antara perceived service dengan expected service dengan metode Importance Performance Analysis atas kualitas pelayanan frontliner Bank Sinarmas KCU Thamrin.....</i>	88
4.3.2 <i>Pembahasan tentang Sejauh mana peta kepuasan nasabah dengan penggambaran diagram kartesius atas kualitas pelayanan frontliner Bank Sinarmas KCU Thamrin</i> 89	
<b>BAB V.....</b>	<b>98</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>98</b>
5.1          KESIMPULAN .....	98
3.1          SARAN.....	99
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>100</b>

