

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	6
I.3 Tujuan penelitian	7
I.4 Kegunaan Penelitian	8
I.5 Sistematika Penulisan	8
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
2.1 Sejarah Berdirinya PT.BRI	10
2.2 Ruang Lingkup Bisnis PT.BRI	12
2.3 Visi dan Misi Perusahaan	12
2.4 Ruang Lingkup Bisnis BRI Cabang Serang	13
2.5 Tantangan Bisnis BRI Cabang Serang	14
2.6 Proses Bisnis BRI Cabang Serang	15

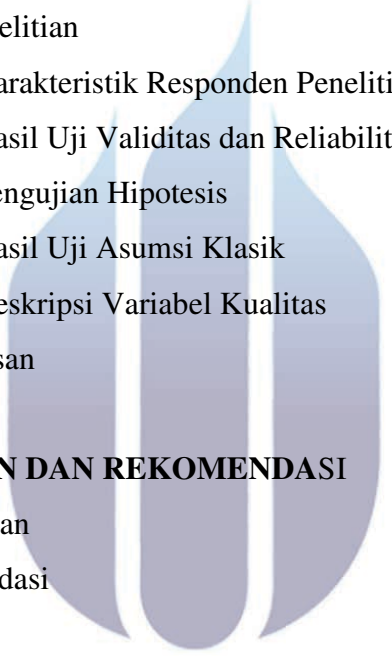
BAB III KAJIAN PUSTAKA

3.1	Kajian Teori	16
3.1.1	Kualitas	16
3.1.2.	Jasa	16
3.1.3.	Layanan atau Service	18
3.1.4.	Kualitas Jasa Layanan	20
3.1.5.	Simpanan	23
3.1.6.	Kepuasan Pelanggan	25
3.1.7.	Manfaat Kepuasan Pelanggan	43
3.2	Kerangka Pemikiran	44
3.3	Hipotesis	48

BAB IV METODE PENELITIAN

4.1	Populasi dan Sampel	51
4.1.1.	Populasi	51
4.1.2.	Sampel	52
4.2	Variabel penelitian	53
4.2.1.	Variabel Besas (independent)	53
4.2.2.	Variabel Terikat (dependent)	54
4.3	Operasional Variabel	54
4.4	Metode Pengumpulan Data	56
4.4.1.	Metode Angket	56
4.4.2.	Metode Dokumentasi	56
4.5	Validitas dan Reliabilitas	57
4.5.1.	Validitas	57
4.5.2.	Reliabilitas	58
4.6	Analisa Deskriptif Prosentase	59
4.7	Analisis Data Kuantitatif	60
4.8	Pandangan Hipotesis	61

4.8.1. Uji Simultan	61
4.8.2. Uji Partial	62
4.8.3. Uji Asumsi Klasik	63
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
5.1 Hasil Penelitian	65
5.1.1. Karakteristik Responden Penelitian	65
5.1.2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	67
5.1.3. Pengujian Hipotesis	73
5.1.4. Hasil Uji Asumsi Klasik	79
5.1.5. Deskripsi Variabel Kualitas	82
5.2 Pembahasan	84
BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	
6.1 Kesimpulan	89
6.2 Rekomendasi	90
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN	94
RIWAYAT HIDUP	143



UNIVERSITAS
MERCU BUANA