

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan Kerja Praktek.....	3
1.3 Metode Kerja Praktek.....	3
1.4 Jadwal Pelaksanaan .....	4
1.5 Lokasi dan Waktu.....	4
1.6 Batasan Masalah.....	4
1.7 Sistematika Penulisan.....	5
<b>BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....</b>	<b>7</b>
2.1 Sejarah Singkat PT. Bank BCA Tbk .....	7
2.2 Visi dan Misi .....	8
2.2.1 Visi.....	8
2.2.2 Misi .....	8
2.3 Struktur Organisasi.....	8
2.3.1 Struktur Organisasi PT Bank BCA, Tbk.....	8
2.3.2 Struktur Organisasi KCP.....	10
2.3.3 Jobdesk.....	10
<b>BAB III TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>13</b>
3.1 Pengertian Perbankan .....	13
3.2 Pengertian Pelayanan.....	14
3.3 Dimensi <i>SERVQUAL</i> ( <i>Service Quality</i> ) .....	15
3.4 Konsep Gap Kualitas Pelayanan .....	16
3.5 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	18

3.6	Rancangan Kuesioner .....	19
<b>BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA .....</b>		<b>21</b>
4.1	Jenis Penelitian .....	21
4.2	Waktu dan Tempat Penelitian .....	21
4.3	Data dan Informasi .....	21
4.3.1	Varibel Penelitian.....	22
4.4	Pengumpulan Data.....	23
4.4.1	Kuesioner Terbuka.....	23
4.4.2	Kuesioner tertutup.....	24
4.5	Uji Kecukupan Data .....	29
4.5.1	Penentuan Jumlah Sampel .....	30
4.6	Pengolahan Data .....	31
4.6.1	Uji Validitas .....	31
4.6.2	Uji Reliability.....	33
4.6.3	Penentuan Gap .....	34
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>37</b>
5.1	Kesimpulan.....	37
5.2	Saran .....	37
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>39</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>40</b>