

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Sejarah Perusahaan Bank Mandiri.....	1
1.1.2 Logo Bank Mandiri	1
1.1.3 Visi Misi Bank Mandiri	2
1.1.4 Struktur Organisasi Bank Mandiri Kantor Cabang Sudirman Kota Sukabumi	2
1.1.5 Produk Bank Mandiri	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Pemasaran.....	9
2.1.2 Manajemen Pemasaran.....	9
2.1.3 Jasa	10
2.1.4 Service Quality.....	12
2.1.5 Kepuasan Pelanggan	13
2.2. Kerangka Pemikiran.....	16
2.3 Penelitian Terdahulu	18
BAB III METODOLOGI.....	21
3.1 Pendekatan Penelitian	21
3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	21

3.3	Variabel Operasional.....	21
3.4	Tahapan Penelitian.....	22
3.5	Importance Performance Analysis (IPA).....	23
3.6	Populasi dan Sampel.....	26
3.6.1	Populasi.....	26
3.6.2	Sampel.....	26
3.7	Uji Validitas dan Reabilitas.....	27
3.7.1	Uji Validitas.....	27
3.7.2	Uji Reliabilitas.....	28
3.8	Teknik Analisis Data.....	29
3.8.1	Analisis Statistik Deskriptif.....	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		31
4.1	Karakteristik Responden.....	31
4.1.1	Jenis Kelamin.....	31
4.1.2	Pendidikan Saat Ini.....	32
4.1.3	Pekerjaan Saat ini.....	32
4.1.4	Pendapatan Per Bulan.....	33
4.2	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	34
4.2.1	Uji Validitas.....	34
4.2.2	Uji Reliabilitas.....	35
4.3	Pembahasan.....	36
4.3.1	Analisis Deskriptif Nilai Harapan Service Quality.....	36
4.3.2	Analisis Layanan berdasarkan Nilai Kenyataan Service Quality.....	47
4.4	Importance Performance Analysis (IPA).....	57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		62
5.1	Kesimpulan.....	62
5.2	Saran.....	62
5.2.1	Saran Untuk Perusahaan.....	62
Daftar Pustaka		64
LAMPIRAN.....		66