

DAFTAR ISI

JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang Penelitian	3
1.3 Perumusan Masalah	8
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	8
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	9
BAB II.....	11
TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Kualitas Pelayanan	11
2.1.1 Definisi Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	11
2.1.3 Dimensi Kualitas Pelayanan	12
2.2 Kepuasan Nasabah.....	13
2.2.1 Definisi Kepuasan Nasabah.....	13
2.2.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah	14
2.3 Penelitian Terdahulu	15
2.4 Kerangka Pemikiran.....	18
BAB III.....	19
METODE PENELITIAN	19
3.1 Jenis Penelitian	19
3.2 Subjek dan Objek Penelitian	19
3.2.1 Subjek Penelitian.....	19
3.2.2 Objek Penelitian	20

3.3	Data dan Metode Pengumpulan Data.....	20
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	21
3.5	Teknik Analisis Data.....	22
3.6	Teknik Keabsahan Data	24
BAB IV		26
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		26
4.1	Karakteristik Informan	26
4.2	Hasil Penelitian.....	27
4.2.1	Kualitas Pelayanan PT. Bank Central Asia Tbk. Kantor Cabang Asia Afrika Bandung.	27
4.2.2	Strategi Mempertahankan Kualitas Pelayanan PT. Bank Central Asia Tbk. Kantor Cabang Asia Afrika Bandung	36
BAB V		39
KESIMPULAN DAN SARAN.....		39
5.1	Kesimpulan.....	39
5.2	Saran	40
5.2.1	Saran Teoritis	40
5.2.2	Saran Praktis.....	40
DAFTAR PUSTAKA		41
LAMPIRAN.....		44