

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa, atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan laporan tugas akhir. Laporan ini menjadi salah satu syarat kelulusan penulis dalam menyelesaikan masa perkuliahan di Fakultas Terapan Universitas Telkom. Penulisan Laporan Tugas Akhir (LTA) ini tidak dapat terwujud tanpa adanya dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak. Atas dasar itu dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ibu Rennyta Yusiana, SE, MM selaku pembimbing yang telah berkenan memberikan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing serta memberikan petunjuk dan nasehat yang berarti bagi penulis.
2. Bapak Drs.H. Badrul Kamil, M.Ag, dan Ibu Hj. Salmah, S.Pd,i, M.Pd,i selaku orang tua yang selalu mendukung segala aktivitas yang penulis lakukan dan yang selalu mendoakan atas keberhasilan penulis menjalankan kehidupannya.
3. Fitri Kamilia,S.E dan Rafika Utami Putri,S.E selaku kedua kakak dari penulis yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.
4. Bapak Ganjar Mohamad Disastra, SH, MM selaku Kepala Program Studi D3 Manajemen Pemasaran dan penguji.
5. Keluarga besar dosen dan mahasiswa D3 Manajemen Pemasaran yang berperan nyata dalam perkuliahan penulis.
6. Bernika Mutiara yang selalu memberi semangat dan selalu memberi inspirasi kepada penulis.
7. Adi, Lutfi, Senna, Arik, mufid, Munji, Sasti, Putri, Amel, Miu, Aceng yang selalu memberikan semangat dan susah senang bersama selama penulis kuliah.
8. Keluarga AU yang selalu memberikan dukungan untuk penulis dalam mengerjakan laporan ini.
9. Seluruh kawan – kawan seperjuangan Pemasaran A 2011.
10. Seluruh pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungannya kepada penulis dalam menyusun Laporan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari Laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari sebuah kesempurnaan. Segala bentuk kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan. Besar harapan penulis Laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak

Bandung, 27 Agustus 2014

Ahmad Darajat Basallama

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Gambaran Umum Objek Observasi .....	1
1.1.1. Sejarah PT. Bank Lampung .....	1
1.1.2. Visi dan Misi .....	1
1.1.3. <i>Corporate Statement</i> .....	2
1.1.4. Produk dan <i>Service</i> PT. Bank Lampung .....	2
1.1.5. Struktur Organisasi PT. Bank Lampung .....	3
1.1.6. Logo PT. Bank Lampung .....	4
1.2. Latar Belakang .....	4
1.3. Rumusan Masalah .....	6
1.4. Tujuan Penelitian .....	6
1.5. Kegunaan Penelitian .....	7
1.6. Sistematika Penulisan Laporan Tugas Akhir .....	7
BAB II RELEVANSI TEORI DAN PEMBAHASAN .....	8
2.1. Tinjauan Teori .....	8
2.1.1. Manajemen Pemasaran .....	8
2.1.2. Pemasaran Jasa .....	8
2.1.3. Kualitas Layanan ( <i>Servqual</i> ) .....	9
2.1.4. Penelitian Terdahulu .....	10
2.1.5. Kerangka Pemikiran .....	13
2.2. Metode Penelitian .....	14
2.2.1. Variabel Operasional .....	15
2.2.2. Jenis Skala.....	16
2.2.3. Uji Data .....	16

2.3. Hasil dan Pembahasan.....	19
2.3.1. Deskripsi Responden.....	19
2.3.2. Hasil Pengujian Data.....	21
2.3.3. Perhitungan .....	25
<b>BAB III KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>28</b>
3.1. Kesimpulan .....	28
3.2. Saran .....	28
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	
<b>LAMPIRAN .....</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	10
Tabel 2.2	Tabel Variabel Operasional .....	15
Tabel 2.3	Klasifikasi Persentase .....	18
Tabel 2.4	Validitas <i>Tangible</i> .....	21
Tabel 2.5	Validitas <i>Emphaty</i> .....	22
Tabel 2.6	Validitas <i>Reliabiity</i> .....	23
Tabel 2.7	Validitas <i>Responsiveness</i> .....	23
Tabel 2.8	Validitas <i>Assurance</i> .....	24
Tabel 2.9	Reliabilitas <i>Tangible, Emphaty, Reliability, Responsiveness</i> dan <i>Assurance</i> ...	25
Tabel 2.10	Hasil Perhitungan Variabel <i>Tangible</i> .....	25
Tabel 2.11	Hasil Perhitungan Variabel <i>Emphaty</i> .....	26
Tabel 2.12	Hasil Perhitungan Variabel <i>Reliability</i> .....	26
Tabel 2.13	Hasil Perhitungan Variabel <i>Responsiveness</i> .....	27
Tabel 2.14	Hasil Perhitungan Variabel <i>Assurance</i> .....	27

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Struktur Organisasi PT. Bank Lampung .....	3
Gambar 1.2	Logo Bank Lampung .....	4
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran .....	13
Gambar 2.2	Garis Kontinum.....	18
Gambar 2.3	Karakter Responden Berdasarkan Usia.....	19
Gambar 2.4	Karakter Responden Berdasarkan jenis Kelamin.....	19
Gambar 2.5	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	20
Gambar 2.6	Deskripsi Responden Berdasarkan Penghasilan .....	20
Gambar 2.7	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	21