

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 Telkom University. 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. Kedua orang tua penulis atas do'a ikhlas yang tak akan pernah tergantikan.
2. Bapak Ganjar Mohamad Disastra, MM selaku Kepala Program Studi D3 Manajemen Pemasaran.
3. Ibu Astri Wulandari, SE. MM selaku pembimbing yang telah berkenan memberikan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing serta memberikan petunjuk dan nasehat yang berarti bagi penulis.
4. Seluruh dosen D3 Manajemen Pemasaran yang telah memberikan pelajaran bermakna selama penulis menghadapi perkuliahan.
5. Ricky Satria selaku orang yang selalu memberikan perhatian, pengertian, inspirasi dan dukungan untuk penulis.
6. Rissa Imansari, Rachmadani Putri W, Rahma Dinda, Sherly Purnama, Adhita, Thorn M. Ghandi, Basuni, David Bangsawan, Rully Feroza, Dwi Hari Saputra, Aulia Rahman dan seluruh teman-teman di Bandung yang berasal dari Lampung terimakasih atas dukungannya.
7. Mirawati, Amania Fakhriyah, Diah Iftinan, Age Febiar, Rifaatul, Putri Liani, Krisma Tira, Atirah, M. Luthfi, Isnan Purnama, Putro Adi, Arik Indra, Munjiyah, Senna Tedja, Bobby Wiranata, Raffi Dean, Wahyu Budi dan keluarga besar D3 Manajemen Pemasaran B 2011 terima kasih atas semangat dan bantuannya.
8. Seluruh responden yang telah menyediakan waktu untuk mengisi kuesioner saya ucapkan banyak terima kasih.

9. Keluarga besar dosen dan mahasiswa D3 Manajemen Pemasaran yang berperan nyata dalam perkuliahan penulis.
10. Seluruh karyawan Perpustakaan Telkom University Dayeuh Kolot Kota Bandung yang telah direpotkan atas peminjaman buku dan referensi TA/Skripsi terima kasih.
11. 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, 26 Agustus 2014
Penulis,

Ayu Dwi Nanda
NPM : 6304110033

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
KATA PENGANTAR	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1.	Gam
baran Umum Objek Observasi	1
1.1.1. Visi dan Misi Bank Rakyat Indonesia	3
1.2.	Lata
r Belakang Observasi.....	4
1.3.	Rum
usan Masalah	8
1.4.	Tuju
an Masalah	8
1.5.	Keg
unaan Observasi	9
1.6.	Siste
matika Penulisan.....	9
BAB II RELEVANSI TEORI DAN PEMBAHASAN	10
2.1. Tinjauan Teori	10
2.1.1. Konsep Pemasaran	10
2.1.2. Pengertian Jasa dan Pemasaran Jasa	10
2.1.3. Pengertian Kualitas Pelayanan	11
2.1.4. Kesenjangan Kualitas (GAP)	13

2.1.5. <i>Customer Service</i>	16
2.1.6. Peranan <i>Customer Service</i>	17
2.1.7. Kepuasan Pelanggan	18
2.1.8. Kerangka Pemikiran.....	19
2.2. Penelitian Terdahulu	20
2.3 Metode Penelitian	24
2.3.1. Jenis Penelitian	24
2.3.2. Variabel Penelitian	24
2.3.3. Jenis Data.....	25
2.3.4. Teknik Pengumpulan Data	25
2.3.5. Populasi	27
2.3.6. Sampel Dan Teknik Pengumpulan Sampel	27
2.3.7. Variabel Operasional	28
2.3.8. Uji Data	32
2.3.9. Teknik Analisis Data	33
2.4. Hasil Dan Pembahasan	36
2.4.1. Hasil Uji Validitas Kenyataan	36
2.4.2. Hasil Uji Validitas Harapan.....	39
2.4.3. Data Responden.....	41
2.4.4. Uji data Reliabilitas	46
2.4.5. Analisis Statistik deskriptif.....	46
2.4.6. Perbandingan Antara Kenyataan Dan Harapan	50
2.4.7. Tingkat Kesenjangan	51
2.4.7. <i>Analisis Importance Performance Analysis</i>	53
BAB III KESIMPULAN DAN SARAN	56
3.1. Kesimpulan	56
3.2. Saran	57

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

