

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4

D. Manfaat Penelitian	4
E. Metode Penelitian	5
F. Sistematika Penulisan	11

BAB II LANDASAN TEORI

A. Definisi Jasa	13
B. Karakteristik Jasa	13
C. Kualitas Jasa	15
D. Manajemen Pemasaran Jasa	16
E. Konsep Kualitas Jasa	17
F. Dimensi Kualitas Jasa	17
G. <i>Service Quality (Servqual)</i>	19
H. Konsep Kepuasan Pelanggan	19

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Sejarah Berdirinya Perusahaan	24
B. Visi, Misi dan Nilai Perusahaan	27
C. Arti Logo Bank Mega	27
D. Struktur Organisasi	28
E. Wewenang dan Tanggung Jawab.....	29
F. Produk dan Layanan Jasa Lainnya	32

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Uji Validitas dan Reliabilitas	35
B. Karakteristik Responden	37
C. Analisis Data	41
D. Analisis Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Total Skor	62
E. Analisis Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Skor Rata-rata (<i>Mean</i>)	64
F. Analisis Pengaruh Kualitas layanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan di Bank Mega	66
G. Pembahasan	69

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan	70
B. Saran	71

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Jumlah Ketersediaan Kantor dan ATM Bank Mega	26
Tabel 4.1 Rangkuman Uji Validitas dan Tiap Variabel	36
Tabel 4.2 Rangkuman Uji Reliabilitas Tiap Variabel	37
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	38
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	39
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	39
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	40
Tabel 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Status	40
Tabel 4.9 Tabulasi Pernyataan nomor 1	41
Tabel 4.10 Tabulasi Pernyataan nomor 2	42
Tabel 4.11 Tabulasi Pernyataan nomor 3	42
Tabel 4.12 Tabulasi Pernyataan nomor 4	43
Tabel 4.13 Tabulasi Pernyataan nomor 5	44
Tabel 4.14 Tabulasi Pernyataan nomor 6	45

Tabel 4.15 Tabulasi Pernyataan nomor 7	45
Tabel 4.16 Tabulasi Pernyataan nomor 8	46
Tabel 4.17 Tabulasi Pernyataan nomor 9	47
Tabel 4.18 Tabulasi Pernyataan nomor 10	48
Tabel 4.19 Tabulasi Pernyataan nomor 11	49
Tabel 4.20 Tabulasi Pernyataan nomor 12	50
Tabel 4.21 Tabulasi Pernyataan nomor 13	51
Tabel 4.22 Tabulasi Pernyataan nomor 14	52
Tabel 4.23 Tabulasi Pernyataan nomor 15	52
Tabel 4.24 Tabulasi Pernyataan nomor 16	53
Tabel 4.25 Tabulasi Pernyataan nomor 17	54
Tabel 4.26 Tabulasi Pernyataan nomor 18	55
Tabel 4.27 Tabulasi Pernyataan nomor 19	56
Tabel 4.28 Tabulasi Pernyataan nomor 20	56
Tabel 4.29 Tabulasi Pernyataan nomor 21	57
Tabel 4.30 Tabulasi Pernyataan nomor 22	58
Tabel 4.31 Tabulasi Pernyataan nomor 23	59

Tabel 4.32 Tabulasi Pernyataan nomor 24	60
Tabel 4.33 Rekapitulasi Hasil Keseluruhan Jawaban Responden	61
Tabel 4.34 Analisis Regresi Coefficients	67
Tabel 4.35 Analisis Regresi Anova	68
Tabel 4.36 Analisis Model Summary Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah	68

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Logo Bank Mega	28
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Bank Mega cabang pembantu sayangan	28