DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN

SURAT PERNYATAAN

MOTTO

ABSTRAK i

ABSTRACT* ..... *ii

KATA PENGANTAR..... iii

DAFTAR ISI..... vi

DAFTAR TABEL ix

DAFTAR GAMBAR..... xiii

DAFTAR LAMPIRAN xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Identifikasi Masalah.....6

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....6

1.4 Kegunaan hasil Penelitian.....7

1.5 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis.....8

1.5.1 Kerangka Pemikiran.....8

1.5.2 Hipotesis.....14

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian 14

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Jasa 16

2.1.1 Definisi Jasa 16

2.1.2 Karakteristik Jasa 17

2.1.3 Macam- Macam Jasa.....18

2.1.4 Klasifikasi Jasa.....20

2.2 Jasa Bank.....22
2.2.1 Definisi Jasa Bank.....22
2.2.2 Jenis – Jenis Jasa Bank.....24
2.3 Kualitas Pelayanan.....28
2.3.1 Definisi Kualitas Pelayanan.....28
2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....29
2.3.3 Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Pelayanan.....31
2.3.4 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan.....33
2.4 Citra.....36
2.4.1 Definisi Citra dan Citra Perusahaan.....36
2.4.2 Hubungan Citra perusahaan Dengan Citra Merk.....39
2.4.3 Peranan *Brand Image* dalam Pemasaran Jasa.....40
2.4.4 Keuntungan Terciptanya Citra Positif.....41
2.5 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Citra Perusahaan.....42

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian.....44
3.2 Metode Penelitian.....45
3.2.1 Desain Penelitian.....45
3.2.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian.....47
3.2.3 Metode Penarikan Sampel.....48
3.2.3.1 Populasi.....48
3.2.3.2 Sampel.....49
3.2.4 Prosedur Pengumpulan Data.....50
3.2.4.1 Jenis Dan Sumber Data.....50
3.2.4.2 Teknik Pengumpulan Data.....51
3.2.5 Metode Analisis.....52
3.2.5.1 Uji validitas dan Uji Reliabilitas Instrumen.....53
3.2.5.2 Analisis Kualitatif.....54
3.2.5.3 Analisis Kuantitatif.....56

3.2.5.4 Pengujian Hipotesis.....59
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....62
4.1.1 Sejarah Perusahaan 62
4.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan 64
4.1.3 Deskripsi Jabatan 65
4.2 Pembahasan Penelitian.....80
4.2.1 Hasil Uji Validitas dan Hasil Uji Reliabilitas 81
4.2.1.1 Hasil Uji Validitas.....81
4.2.1.2 Hasil Uji Reliabilitas.....83
4.2.2 Profil Responden.....84
4.2.3 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas peyanan
pada PD. BPR Subang Cabang Pagaden.....88
4.2.4 Tanggapan responden Terhadap Citra Perusahaan pada
PD. BPR Subang Cabang Pagaden 105
4.2.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap
Citra PD. BPR Subang Cabang Pagaden 114
4.2.5.1 Perhitungan Korelasi Rank Spearman 114
4.2.5.2 Koefisien Determinasi.....116
4.2.5.3 Rancangan Pengujian Hipotesis.....116
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN
5.1 Kesimpulan 120
5.2 Saran 122
DAFTAR PUSTAKA.....123
LAMPIRAN – LAMPIRAN
DAFTAR RIWAYAT HIDUP