

DAFTAR ISI

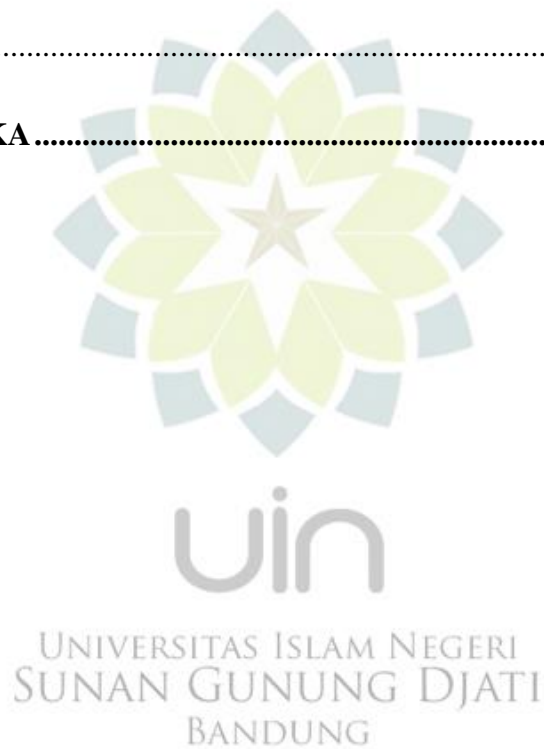
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	12
C. Rumusan Masalah	13
D. Tujuan Penelitian	13
E. Kegunaan Penelitian.....	14
F. Kerangka Pemikiran.....	16
G. Hipotesis.....	28
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	29
A. Manajemen.....	29
1. Pengertian Manajemen	29
2. Fungsi Manajemen.....	30
B. Manajemen Pemasaran	32
1. Pengertian Pemasaran.....	33
2. Pengertian Manajemen Pemasaran	33
C. Bauran Pemasaran.....	34

1.	Produk.....	36
2.	Harga.....	36
3.	Promosi.....	37
4.	Tempat	38
5.	Orang	39
6.	Proses.....	40
7.	Bukti Fisik	40
D.	Kepuasan Konsumen.....	41
1.	Mengukur Kepuasan Konsumen.....	44
2.	Dimensi Kepuasan Konsumen.....	48
E.	Kualitas Pelayanan	50
1.	Pengertian Kualitas.....	50
2.	Pengertian Pelayanan.....	51
3.	Pengertian Kualitas Pelayanan	51
4.	Faktor Penentu Dimensi Kualitas Pelayanan.....	52
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	55
A.	Metode Penelitian.....	55
B.	Populasi dan Sampel	56
1.	Populasi.....	56
2.	Sampel	56
C.	Jenis Data	57
D.	Variabel Penelitian	58
E.	Teknik Pengumpulan Data.....	60

1.	Observasi	60
2.	Quesioner	61
3.	Wawamcara	61
4.	Studi Pustaka	62
F.	Analisis Data	62
1.	Statistik Deskriptif	63
2.	Uji Validitas	63
3.	Uji Reliabilitas	64
4.	Analisis Korelasi	65
5.	Analisis Regresi Linear Berganda	66
6.	Uji Hipotesis	67
7.	Koefisien Determinasi	73
G.	Jadwal dan Tempat Penelitian	74
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	77
A.	Gambaran Umum Tentang Perusahaan	77
1.	Sejarah PT. Bank Tabungan Negara	77
2.	Visi dan Misi Perusahaan	85
3.	Struktur Organisasi PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Bandung	87
4.	Loho Perusahaan	97
5.	Alamat Perusahaan	97
B.	Hasil Penelitian	97
1.	Hasil Penyebaran Kuesioner	97

2.	Gambaran Umum Responden.....	97
C.	Pengolahan Data Deskriptif	100
1.	Tanggapan Responden Tentang Kualitas Pelayanan	101
a.	Tanggapan Responden Mengenai Bukti Langsung.....	102
b.	Tanggapan Responden Mengenai Keandalan	105
c.	Tanggapan Responden Mengenai Daya Tanggap	108
d.	Tanggapan Responden Mengenai Jaminan	112
e.	Tanggapan Responden Mengenai Empati.....	115
2.	Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Pelanggan	118
D.	Analisis Data	122
1.	Uji Validitas.....	122
2.	Uji Reliabilitas	126
E.	Teknik Pengolahan Data	131
1.	Korelasi.....	131
2.	Analisis Linear Berganda	135
3.	Uji Hipotesis	138
a.	Uji Varsial	138
b.	Uji Simultan	144
4.	Koefisien Determinasi	145
F.	Pembahasan Hasil Penelitian	146
1.	Pengaruh Bukti Langsung terhadap Kepuasan Pelanggan	146
2.	Pengaruh Keandalan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	147
3.	Pengaruh Daya Tanggap terhadap Kepuasan Pelanggan.....	148

4.	Pengaruh Jaminan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	149
5.	Pengaruh Empati terhadap Kepuasan Pelanggan	150
6.	Pengaruh Bukti Langsung, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati terhadap Kepuasan Pelanggan.....	151
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	153
A.	Kesimpulan	153
B.	Saran.....	155
	DAFTAR PUSTAKA.....	157
	LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3.1. Oprasional Variabel	59
Tabel 3.2. Kaidah Reliabilitas Tritton	65
Tabel 3.3. Kriteria Interpretasi Skor	66
Tabel 3.4. Jadwal Penelitian Tahun 2018-2019	75
Tabel 4.1. Karakteritik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	98
Tabel 4.2. Karakteritik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Usia	98
Tabel 4.3. Karakteritik Responden Berdasarkan Pekerjaan	99
Tabel 4.4. Data Deskriptif	100
Tabel 4.5. Kriteria Interpretasi Skor	101
Tabel 4.6. Pernyataan 1	102
Tabel 4.7. Pernyataan 2	103
Tabel 4.8. Pernyataan 3	104
Tabel 4.9. Pernyataan 4	104
Tabel 4.10. Pernyataan 5	105
Tabel 4.11. Pernyataan 6	106
Tabel 4.12. Pernyataan 7	106

Tabel 4.13. Pernyataan 8.....	17
Tabel 4.14. Pernyataan 9.....	107
Tabel 4.15. Pernyataan 10.....	108
Tabel 4.16. Pernyataan 11.....	109
Tabel 4.17. Pernyataan 12.....	109
Tabel 4.18. Pernyataan 13.....	110
Tabel 4.19. Pernyataan 14.....	110
Tabel 4.20. Pernyataan 15.....	111
Tabel 4.21. Pernyataan 16.....	112
Tabel 4.22. Pernyataan 17.....	113
Tabel 4.23. Pernyataan 18.....	113
Tabel 4.24. Pernyataan 19.....	114
Tabel 4.25. Pernyataan 20.....	114
Tabel 4.26. Pernyataan 21.....	116
Tabel 4.27. Pernyataan 22.....	116
Tabel 4.28. Pernyataan 23.....	117
Tabel 4.29. Pernyataan 24.....	117
Tabel 4.30. Pernyataan 25.....	118
Tabel 4.31. Pernyataan 26.....	119



Tabel 4.32. Pernyataan 27.....	119
Tabel 4.33. Pernyataan 28.....	120
Tabel 4.34. Pernyataan 29.....	120
Tabel 4.35. Pernyataan 30.....	121
Tabel 4.36. Pernyataan 31.....	122
Tabel 4.37. Hasil Uji Validitas Bukti Langsung	123
Tabel 4.38. Hasil Uji Validitas Keandalan	123
Tabel 4.39. Hasil Uji Validitas Daya Tanggap	124
Tabel 4.40. Hasil Uji Validitas Jaminan	124
Tabel 4.41. Hasil Uji Validitas Empati	125
Tabel 4.42. Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	126
Tabel 4.43. Klasifikasi Koefisien Reliabilitas	127
Tabel 4.44. Hasil Pengujian Reliabilitas Bukti langsung.....	128
Tabel 4.45. Hasil Pengujian Reliabilitas Keandalan.....	128
Tabel 4.46. Hasil Pengujian Reliabilitas Daya Tanggap	129
Tabel 4.47. Hasil Pengujian Reliabilitas Jaminan.....	129
Tabel 4.48. Hasil Pengujian Reliabilitas Empati	130
Tabel 4.49. Hasil Pengujian Reliabilitas Kepuasan Pelanggan	130
Tabel 4.50. Hasil Pengujian Korelasi.....	131

Tabel 4.51. Hasil Pengujian Regresi Linear Berganda	136
Tabel 4.52. Hasil Pengujian Simultan.....	144
Tabel 4.53. Hasil Pengujian Koefisien Determinasi	146



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Jumlah Bank Umum di Indonesia	3
Gambar 1.2. Perkembangan Jumlah Bank Persero di Indonesia 2011-2015	4
Gambar 1.3. Kerangka Pemikiran	22
Gambar 2.1. Marketing Mix	35
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Baru Kantor Cabang Bandung dan Outlet	87
Gambar 4.2. Grafik Daerah Penerimaan dan Penolakan Hipotesis 1	140
Gambar 4.3. Grafik Daerah Penerimaan dan Penolakan Hipotesis 2	141
Gambar 4.4. Grafik Daerah Penerimaan dan Penolakan Hipotesis 3	142
Gambar 4.5. Grafik Daerah Penerimaan dan Penolakan Hipotesis 4	143
Gambar 4.6. Grafik Daerah Penerimaan dan Penolakan Hipotesis 5	144
Gambar 4.7. Grafik Daerah Penerimaan dan Penolakan Hipotesis 6	145