

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS LAPORAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penulisan.....	2
1.4 Manfaat Penulisan.....	3
1.5 Jadwal PKL.....	4
BAB II LANDASAN TEORI.....	5
2.1 Pengertian Bank.....	5
2.2 Manajemen Kualitas Jasa.....	15
2.2.1 Pengertian Kualitas Jasa.....	15
2.2.2 Manajemen Kualitas Jasa dan ISO 9001.....	16
2.2.3 Pendekatan Kualitas Pelayanan.....	17
2.2.4 Pengertian dan Jenis Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan.....	19
2.3 Kepuasan Pelanggan .....	20
BAB III PEMBAHASAN.....	22
3.1 Gambaran Umum PKL.....	22
3.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	23

3.2.1	Standar Operasional BRI Kusuma Bangsa.....	23
3.2.2	Pembahasan Hasil Kuesioner .....	28
3.2.3	Pembahasan Hasil Penelitian .....	47
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....		53
4.1	Kesimpulan.....	53
4.2	Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA.....		55
LAMPIRAN		

## DAFTAR TABEL

Tabel	Peringkat Pelayanan Umum Bank di Indonesia.....	2
-------	---	---

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Diagram Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	28
Gambar 3.2	Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	29
Gambar 3.3	Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	29
Gambar 3.4	Diagram Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	30
Gambar 3.5	Diagram Karakteristik Responden berdasarkan Intensitas nasabah mengunjungi BRI.....	30
Gambar 3.6	Diagram Karakteristik Responden berdasarkan waktu yang di tempuh nasabah menuju bank.....	31
Gambar 3.7	Diagram Karakteristik Responden berdasarkan Jarak dari rumah/kantor menuju Bank .....	31
Gambar 3.8	Diagram Karakteristik Responden berdasarkan wilayah rumah nasabah .....	32
Gambar 3.9	Diagram Karakteristik Responden berdasarkan Jenis transaksi yang dilakukan oleh nasabah.....	32
Gambar	Diagram Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kuesioner Nomer 1.....	33
Gambar	Diagram Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kuesioner Nomer 2.....	34
Gambar	Diagram Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kuesioner Nomer 3.....	34
Gambar	Diagram Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kuesioner Nomer 4.....	35
Gambar	Diagram Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kuesioner Nomer 5.....	35
Gambar	Diagram Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kuesioner Nomer 6.....	36
Gambar	Diagram Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kuesioner Nomer 7.....	36

Gambar	Diagram Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kuesioner Nomer 8.....	37
Gambar	Diagram Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kuesioner Nomer 9.....	37
Gambar	Diagram Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kuesioner Nomer 10.....	38
Gambar	Diagram Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kuesioner Nomer 11.....	38
Gambar	Diagram Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kuesioner Nomer 12.....	39
Gambar	Diagram Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kuesioner Nomer 13.....	39
Gambar	Diagram Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kuesioner Nomer 14.....	40
Gambar	Diagram Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kuesioner Nomer 15.....	40
Gambar	Diagram Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kuesioner Nomer 16.....	41
Gambar	Diagram Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kuesioner Nomer 17.....	41
Gambar	Diagram Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kuesioner Nomer 18.....	42
Gambar	Diagram Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kuesioner Nomer 19.....	42
Gambar	Diagram Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kuesioner Nomer 20.....	43
Gambar	Diagram Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kuesioner Nomer 21.....	43
Gambar	Diagram Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kuesioner Nomer 22.....	44
Gambar	Diagram Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kuesioner Nomer 23.....	44
Gambar	Diagram Tanggapan Responden terhadap Pernyataan	

	Kuesioner Nomer 24.....	45
Gambar	Diagram Tanggapan Responden terhadap Pernyataan	
	Kuesioner Nomer 25.....	46
Gambar	Diagram Tanggapan Responden terhadap Pernyataan	
	Kuesioner Nomer 26.....	46
Gambar	Diagram Tanggapan Responden terhadap Pernyataan	
	Kuesioner Nomer 27.....	47

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Pertanyaan Kuesioner.....	56
------------	---------------------------	----