

DAFTAR ISI

PERNYATAAN	i
PENGESAHAN.....	ii
PENETAPAN PANITIA PENGUJI.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GRAFIK DAN TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
ABSTRAK.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.5 Batasan Masalah.....	11
1.6 Sistematika Penulisan	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1. Penelitian Terdahulu	14
2.2. Landasan Teori.....	15
2.2.1.1. Definisi Kualitas Layanan	15
2.2.1.2. Peningkatan Kualitas Layanan	18
2.2.2. Customer Engagement.....	23
2.3. Kerangka Pemikiran	29
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1. Pendekatan Penelitian	32
3.2. Tujuan Studi Kasus: Exploratory.....	33
3.3 Desain Penelitian.....	34
3.3.1 Pertanyaan Penelitian.....	35
3.3.2 Unit Analisis	35

3.3.3	Logika Yang Menghubungkan Data ke Proposisi.....	36
3.3.4	Kriteria Interpretasi Hasil Temuan	39
3.4	Prosedur Pengumpulan Data.....	41
3.5	Teknik Analisis	41
3.5.1.	Triangulasi Metode.....	43
3.5.2	Triangulasi Sumber Data.....	43
BAB IV GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN		44
4.1	Bank.....	44
4.2	Sejarah Singkat PT.Bank Central Asia	45
4.3	Visi dan Misi PT Bank Central Asia Tbk	48
4.3.1	Visi.....	48
4.3.2	Misi.....	48
4.4	Produk dan Layanan.....	49
4.5	Gambaran produk BCA Prioritas	52
BAB V ANALISA DAN HASIL PEMBAHASAN		56
5.1.	Identifikasi Kualitas Layanan BCA Prioritas KCU Gresik	56
5.2.	Identifikasi <i>Customer Engagement</i> BCA Prioritas KCU Gresik	62
5.3.	Upaya Peningkatan Kualitas Layanan.....	71
5.4.	Upaya Peningkatan <i>Customer Engagement</i>	73
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		79
6.1	Kesimpulan.....	79
6.2	Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA		xi

DAFTAR GRAFIK DAN TABEL

Tabel dan Grafik 1.1 Bank – Bank Yang Mempunyai Layanan Premium.....	3
Tabel dan Grafik 1.2 KCU Gresik Priority	6
Tabel dan Grafik 1.3 KCU Mojokerto Priority	6
Tabel dan Grafik 1.4 KCU Bangkalan Priority	7
Tabel dan Grafik 2.1 Kerangka Pemikiran	30
Tabel dan Grafik 3.1. Skema Penelitian dan Sumber Data	41
Tabel dan Grafik 4.1 Sejarah Singkat BCA	42
Tabel dan Grafik 4.2 Layanan dan Produk BCA	48
Tabel dan Grafik 4.3 Total Nasabah Prioritas BCA	53
Tabel dan Grafik 5.2 Kepuasan Nasabah	55
Tabel dan Grafik 5.3 Top Driver	57
Tabel dan Grafik 5.4 KCU Gresik Priority Rank	59
Tabel dan Grafik 5.5 Customer Engagement	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Struktur Organisasi BCA KCU Gresik

Lampiran 2 Hasil wawancara dengan narasumber

