

DAFTAR ISI

| | |
|---|----------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN KTM | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | iii |
| PERNYATAAN ORSINALITAS | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| DAFTAR ISI..... | vii |
| DAFTAR TABEL..... | ix |
| DAFTAR GAMBAR | x |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xi |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 5 |
| 1.3 Tujuan Penelitian Tugas Akhir | 5 |
| 1.4 Manfaat Penulisan Tugas Akhir..... | 5 |
| 1.4.1. Bagi Mahasiswa | 5 |
| 1.4.2. Bagi Perusahaan | 6 |
| 1.4.3. Bagi Universitas | 6 |
| 1.5 Jadwal Kegiatan Penyusunan Tugas Akhir..... | 8 |
| 1.5.1. Subjek Praktik Kerja Lapangan | 6 |
| 1.5.2. Objek Praktik Kerja Lapangan | 6 |
| 1.5.3. Tabel Praktik Kegiatan Tugas Akhir | 6 |
| BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN | 8 |
| 2.1. Sejarah Perusahaan PT. Bank Jatim..... | 8 |
| 2.2. Visi dan misi perusahaan | 12 |
| 2.3. Struktur Organisasi PT. Bank Jatim..... | 12 |
| 2.4. Produk PT. Bank Jatim | 14 |
| 2.4.1. Produk Bank Jatim | 14 |
| 2.4.2. Layanan Aplikasi Banking | 18 |

| | |
|--|----|
| 2.5. Customer Service Bank Jatim | 19 |
| BAB III PEMBAHASAN | 21 |
| 3.1 Landasan Teori..... | 21 |
| 3.1.1 Pengertian Jasa | 21 |
| 3.1.2 Kualitas Jasa atau Pelayanan..... | 23 |
| 3.1.3 Dimensi Kualitas Jasa | 24 |
| 3.1.4 <i>Customer Service</i> | 25 |
| 3.2 Proses Pengumpulan Data..... | 26 |
| 3.2.1. Jenis dan Metode | 26 |
| 3.2.2. Teknik pengumpulan data | 26 |
| 3.2.3. Sumber data | 27 |
| 3.2.4. Populasi dan sampel | 28 |
| 3.2.5. Alat pengukur atribut | 29 |
| 3.2.6. Indikator variabel penelitian | 29 |
| 3.3 Pembahasan | 31 |
| 3.3.1. Hasil Kuesioner Demografi | 31 |
| 3.3.2. Hasil tabulasi data berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan jasa Customer Service Bank Jatim Cabang HR. Muhammad | 37 |
| 3.3.3. Rekapitulasi Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa | 47 |
| BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN | 49 |
| 4.1 Kesimpulan | 49 |
| 4.2 Saran..... | 50 |
| DAFTAR PUSTAKA | |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN | |