

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Kegunaan Hasil Penelitian	5
1.5. Lokasi dan Jadwal Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN	
 HIPOTESIS	8
2.1. Tinjauan Pustaka	8
2.1.1. Pemasaran Jasa	8
2.1.1.1. Pengertian jasa	9
2.1.1.2. Karakteristik Jasa	11
2.1.2. Perceived Service Quality	13
2.1.3. Kepercayaan (<i>trust</i>)	18
2.2. Kerangka Pikir Penelitian	24
2.3. Hipotesis	28

BAB III	METODE PENELITIAN DAN ANALISIS	29
3.1.	Objek Penelitian	29
3.1.1.	Gambaran Umum Perusahaan	29
3.1.1.1.	Visi dan Misi PT.Bank Jabar Banten Tbk	31
3.1.1.2.	Moto Perusahaan	31
3.1.1.3.	Struktur Organisasi Dan Uraian Jabatan Bank Jabar Banten Cabang Tasikmalaya	32
3.1.1.4.	Uraian Jabatan	34
3.2.	Metode Penelitian	39
3.2.1.	Operasionalisasi Variabel	40
3.2.2.	Prosedur Pengumpulan Data	42
3.2.2.1.	Jenis Data	42
3.2.2.2.	Populasi Sasaran	43
3.2.2.3.	Penentuan Sampel	43
3.2.2.4.	Prosedur Pengumpulan Data	44
3.3.	Model/Paradigma Penelitian	45
3.4.	Teknik Analisis Data	45
3.4.1	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	45
3.4.1.1	Uji Validitas	46
3.4.1.2	Uji Reliabilitas	47
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	53
4.1.	Persepsian Kualitas Layanan Bank Jabar Banten Cabang Tasikmalaya	53

4.2. Kepercayaan Konsumen Bank Jabar Banten Cabang Tasikmalaya	56
4.3. Bagaimana Pengaruh Persepsian Kualitas Layanan Terhadap Kepercayaan Nasabah Bank Jabar Banten Cabang Tasikmalaya.....	59
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan	64
5.2 Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jadwal Kegiatan Maret – Juni 2012	7
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	41
Tabel 3.2 Formasi Notasi, Nilai dan Predikat Masing-Masing Pilihan Jawaban	42
Tabel 4.1 Rekapitulasi Persepsian Kualitas Layanan	54
Tabel 4.2 Rekapitulasi Kepercayaan Konsumen	57
Tabel 4.3. Analisis Validitas Kuisisioner Variabel Persepsian Kualitas Layanan	59
Tabel 4.4. Analisis Validitas Kuisisioner Variabel Kepercayaan Konsumen ...	60
Tabel 4.5. Analisis Reliabilitas Kuisisioner	60

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. The Service Marketing Triangle	8
Gambar 2.2. Persepsi Pelanggan terhadap Kualitas dan Kepuasan Pelanggan	15
Gambar 3.1 Paradigma Penelitian	43
Gambar 3.2 Uji Daerah Penerimaan dan Penolakan Hipotesis	49
Gambar 4.1 Kurva Normal Uji t	62