**DAFTAR ISI**

HALAMAN JUDUL i

ABSTRAK ii

MOTTO iv

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN v

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING vi

LEMBAR KEASLIAN SKRIPSI vii

BIOGRAFI viii

KATA PENGANTAR ix

DAFTAR ISI xii

DAFTAR TABEL xv

DAFTAR GAMBAR xvi

DAFTAR LAMPIRAN xvii

BAB 1 PENDAHULUAN 1

* 1. Latar Belakang 1
  2. Identifikasi Masalah 4
  3. Perumusan Masalah 5
  4. Pembatasan Masalah 5
  5. Tujuan dan Manfaat 5

BAB II KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS 7

2.1 Landasan Teori 7

2.1.1 Pengertian Pelayanan 7

2.1.2 Pengertian Pelayanan Prima 7

2.1.3 Dimensi dan Indikator Pelayanan Prima 8

2.1.4 Pengertian Pelanggan 9

2.2 Kerangka Teoritik 9

2.2.1 Kesenjangan Ekspektasi dan Persepsi Manajemen 9

2.2.2 Kesenjangan Persepsi Manajemen dan Spesifikasi

Kualitas layanan 10

2.2.3 Kesenjangan Spesifikasi Kualitas Layanan

Penyampaian Layanan 10

2.2.4 Kesenjangan Penyampaian Layanan dan

Komunikasi Eksternal 11

2.2.5 Kesenjangan Persepsi terhadap Layanan yang

Diterima dan Layanan yang Dirasakan 11

2.3 Hasil Penelitian Terdahulu 12

2.4 Alur Pikir 17

BAB III METODOLOGI PENELITIAN 18

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian 18

3.2 Metode Penelitian dan Jenis Penelitian 18

3.3 Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data 19

3.3.1 Jenis Data 19

3.3.2 Metode Pengumpulan Data 20

3.4 Populasi dan Sampel 20

3.5 Definisi Operasional Variabel Dan Skala Pengukuran 21

3.5.1 Definisi Operasional Variabel 21

3.5.2 Skala Pengukuran 23

3.6 Analisa Data 24

3.6.1 Analisis Tingkat Kesesuaian 24

3.6.2 Analisis Diagram Kartesius 25

3.6.3 Analisis *SERVQUAL* 28

BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN 30

4.1 Sejarah Perkembangan PT. Bank Rakyat Indonesia 30

4.2 Visi, Misi, Motto, Nilai – nilai dan makna Logo 32

4.2.1 Visi PT. Bank Rakyat Indonesia 32

4.2.2 Misi PT. Bank Rakyat Indonesia 32

4.2.3 Motto PT. Bank Rakyat Indonesia 33

4.2.4 Nilai – nilai PT. Bank Rakyat Indonesia 33

4.2.5 Makna Logo PT. Bank Rakyat Indonesia 34

4.3 Struktur Organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang

Manado 38

4.3.1 Struktur Organisasi 38

4.3.2 Tugas, Wewenang dan Tanggung Jawab 38

4.4 Sumber Daya Perusahaan 40

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN 42

5.1 Hasil Analisis 42

5.1.1 Perhitungan Nilai Rata-Rata Persepsi dan Ekspetasi

Nasabah 42

5.1.2 Perhitungan Nilai *SERVQUAL* 46

5.1.3 Kajian Tingkat Kesesuaian Antara Ekspetasi

Dan Persepsi Dalam Menentukan Presentase Besar

Kecilnya Persepsi Nasabah Terhadap Pelayanan Jasa

PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Manado 48

5.1.4 Hasil Analisis Kesenjangan (Gap) Kualitas Jasa

PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Manado 50

5.1.5 Hasil Analisis Kepentingan Kinerja 57

5.1.6 Hasil Evaluasi Lima Variabel Pelayanan Pada

PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Manado 61

5.2 Pembahasan 63

5.2.1 Analisis Kesenjangan Persepsi Nasabah Dan

Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia

Cabang Manado 63

5.2.1 Analisis Pengaruh Pelayanan Prima terhadap

Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia

Cabang Manado 69

5.3 Implementasi 72

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN 77

6.1 Kesimpulan 77

6.2 Saran 78

DAFTAR PUSTAKA 79