

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSEMBAHAN	i
LEMBARAN JUDUL	ii
ABSTRAKSI	iii
RINGKASAN EKSEKUTIF	iv
LEMBAR PENGESAHAN	ix
LEMBAR PERNYATAAN	x
RIWAYAT HIDUP PENULIS	xi
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix

BAB.I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	9
1.4. Manfaat Penelitian	10
1.5. Ruang Lingkup Penelitian	11

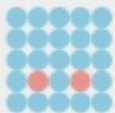
BAB.II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian Strategi.....	13
2.2. Klasifikasi Strategi	16
2.3. Tipe Strategi	16
2.4. Tingkatan Strategi	17
2.5. Pengertian Manajemen Strategi	19
2.6. Manfaat Manajemen Strategi	20
2.7. Proses Manajemen Strategi	22
2.8. Perencanaan Strategi	26
2.9. Proses Perencanaan Strategi	26
2.10. Analisa Lingkungan	29
2.10.1. Konsep 4 C	29
2.10.2. Konsep SERVQUAL	31
2.10.3. Dimensi Kualitas Layanan	33
2.10.4. Dimensi Kualitas Layanan Dalam Perspektif Perbankan	34
2.10.5. Diagram Kartesius	36
2.11. Tinjauan Perbankan	38
2.11.1. Pengertian Bank dan Perbankan	38
2.11.2. Fungsi Perbankan	39
2.11.3. Lingkup Usaha Bank	40
2.11.4. <i>Fee Based Income</i>	49



Hak cipta dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik IPB



MB-IPB
Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



2.12. Kajian Penelitian Terdahulu	51
2.13. Kerangka Berfikir Konseptual	52

BAB.III METODE PENELITIAN

3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian	55
3.2. Metode Penelitian	55
3.3. Jenis dan Sumber Data	55
3.4. Teknik Pengambilan Sampel	57
3.5. Ukuran Sampel	58
3.6. Metode Analisis Data	59

BAB.IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

4.1. Sejarah Singkat Bank Bergabung	66
4.2. Sejarah Singkat Bank Mandiri	67
4.3. Visi, Misi dan Strategi Bisnis Bank Mandiri	68
4.4. Struktur Organisasi Korporasi Bank Mandiri	71
4.5. Kegiatan Usaha Bank Mandiri	72
4.5.1. Menurut Ruang Lingkupnya	72
4.5.2. Menurut Segmen Usaha	75
4.6. Kinerja Kualitas Layanan Bank Mandiri	77
4.7. Kantor Cabang Jkt. Kyai Tapa	78
4.8. Struktur Organisasi Cabang, Cabang Pembantu dan Kantor Kas	79
4.8.1. Identifikasi Sumber Daya di Cabang Hub Jkt. Kyai Tapa	80
4.8.2. Target Hasil Usaha dari Bisnis Jasa Perbankan Cabang Hub Jkt. Kyai Tapa	84
4.8.3. Kinerja Hasil Usaha Dari Bisnis Jasa Perbankan Cabang Hub Jkt. Kyai Tapa	84

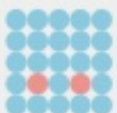
BAB.V HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1. Analisis Perusahaan	87
5.2. Analisis 4 C	94
5.2.1. Faktor-faktor Strategis Company	95
5.2.2. Faktor-faktor Strategis Customer, Competitor Change	100
5.3. Analisis Kualitas Layanan	107
5.3.1. Analisis Tingkat Kepentingan dan Harapan	108
5.3.2. Analisis Tingkat Kinerja	113
5.4. Analisis SERVQUAL	119
5.5.1. Gap SERVQUAL Skor Menurut Dimensi Kualitas	119
5.5. Analisis Diagram Kartesius	124
5.6. Perumusan Strategi Melalui Matrik TOWS	127
5.7. Hasil-hasil Yang Diharapkan	134

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

Hak cipta dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik IPB



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Perbankan Bogor

MB-IPB



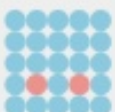
BAB.VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan	138
6.2. Saran	142

DAFTAR PUSTAKA	144
----------------------	-----

LAMPIRAN	146
----------------	-----

© Hak Cipta Milik IPB
Hak cipta dilindungi Undang-Undang



MB-IPB
Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.