

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINAL	iii
ABSTRAK.....	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Rumusan Masalah	6
1.5 Tujuan Penelitian.....	7
1.6 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Kajian Teori.....	13
2.2.1 Kualitas Pelayanan	13

2.2.2 Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM)	16
2.2.3 Kredit Usaha Rakyat (KUR)	24
2.2.4 Corporate Social Responsibility (CSR).....	27
2.3 Kerangka Berpikir	29
BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	36
3.2 Metode Penelitian.....	36
3.3 Teknik Pengumpulan Data	37
3.4 Teknik Penentuan Informan	38
3.5 Validasi Data	39
3.6 Teknik Analisis	39
BAB IV HASIL PENELITIAN	41
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	41
4.2 Kualitas Pelayanan UMKM Pada Bank BCA KCP Tanah Abang	61
4.3 Bentuk Pelayanan Bank BCA KCP Tanah Abang Kepada UMKM... ..	65
4.4 Hasil Penelitian	66
4.4.1 Tangibles	66
4.4.2 Reliability	70
4.4.3 Responsiveness.....	73
4.4.4 Assurance	75
4.4.5 Empathy	77

BAB V PEMBAHASAN	83
5.1 Pembahasan Hasil Penelitian	83
5.1.1 Tangibles	83
5.1.2 Reliability	85
5.1.3 Responsiveness.....	86
5.1.4 Assurance	88
5.1.5 Empathy	88
BAB VI PENUTUP	90
6.1 Kesimpulan.....	90
6.1.1 Tangibles	90
6.1.2 Reliability	90
6.1.3 Responsiveness.....	90
6.1.4 Assurance	91
6.1.5 Empathy	91
6.2 Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA	92
Lampiran.....	94