

## DAFTAR ISI

|  | <b>Hal</b> |
|--|------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>                   | <b>i</b>   |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>               | <b>ii</b>  |
| <b>MOTTO &amp; HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>  | <b>iii</b> |
| <b>PRAKATA .....</b>                         | <b>iv</b>  |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>                      | <b>vi</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                    | <b>ix</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>                   | <b>x</b>   |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                 | <b>xi</b>  |
| <b>INTISARI .....</b>                        | <b>xii</b> |
| <br>   |            |
| <b>BAB I.           PENDAHULUAN</b>          |            |
| <b>A.    Latar Belakang .....</b>            | <b>1</b>   |
| <b>B.    Rumusan Masalah.....</b>            | <b>2</b>   |
| <b>C.    Manfaat Penelitian.....</b>         | <b>2</b>   |
| <b>D.    Tujuan Penelitian .....</b>         | <b>3</b>   |
| <b>E.    Batasan Masalah .....</b>           | <b>3</b>   |
| <b>F.    Sistematika Penulisan .....</b>     | <b>3</b>   |
| <br>   |            |
| <b>BAB II.         LANDASAN TEORI</b>        |            |
| <b>A.    Arti Pemasaran .....</b>            | <b>6</b>   |
| <b>B.    Konsep Pemasaran .....</b>          | <b>6</b>   |
| <b>C.    Perilaku Konsumen .....</b>         | <b>8</b>   |
| <b>1. Teori Kebutuhan Maslow .....</b>       | <b>8</b>   |
| <b>2. Proses Pengambilan Keputusan .....</b> | <b>9</b>   |
| <b>D. Kualitas Pelayanan.....</b>            | <b>9</b>   |
| <b>E. Jasa .....</b>                         | <b>11</b>  |
| <b>1. Pengertian .....</b>                   | <b>11</b>  |
| <b>2. Karakteristik Jasa .....</b>           | <b>12</b>  |

|   |    |
|---|----|
| 3. Dimensi Kualitas Jasa .....                              | 15 |
| 4. Dimensi Kualitas Jasa Financial Service .....            | 18 |
| F. Kriteria Pengukuran Kualitas Jasa .....                  | 19 |
| <br>  |    |
| <b>BAB. III.    PROFIL BANK NEGARA INDONESIA</b>            |    |
| A. Latar Belakang Industri Perbankan di Indonesia.....      | 22 |
| B. Sejarah Singkat Bank BNI .....                           | 25 |
| C. Visi dan Misi Bank BNI .....                             | 30 |
| 1. Visi Bank BNI .....                                      | 30 |
| 2. Misi Bank BNI .....                                      | 34 |
| D. Struktur Organisasi Bank BNI .....                       | 36 |
| E. Bank BNI Cabang Temanggung .....                         | 37 |
| 1. Fungsi dan Misi Cabang .....                             | 37 |
| 2. Organisasi dan Struktur Bank BNI Cabang Temanggung ..... | 38 |
| 3. Kondisi dan Potensi Daerah Kabupaten Temanggung .....    | 42 |
| 4. Aktivitas Usaha.....                                     | 45 |
| <br>  |    |
| <b>BAB IV.    METODOLOGI PENELITIAN</b>                     |    |
| A. Pendekatan Penelitian.....                               | 47 |
| B. Metode Pengumpulan Data .....                            | 47 |
| 1. Pengumpulan Data Primer.....                             | 47 |
| 2. Pengumpulan Data Sekunder .....                          | 48 |
| C. Metode Pengambilan Sampel .....                          | 48 |
| D. Instrumen Riset .....                                    | 48 |
| 1. Uji Reliabilitas .....                                   | 49 |
| E. Teknik Analisis Data.....                                | 50 |
| <br>  |    |
| <b>BAB V.    HASIL DAN PEMBAHASAN</b>                       |    |
| A. Gambaran Umum Nasabah .....                              | 51 |
| 1. Jenis Kelamin .....                                      | 51 |
| 2. Umur Nasabah .....                                       | 51 |



|                |  |    |
|----------------|--|----|
| 3.             | Pekerjaan Utama Nasabah .....  | 52 |
| 4.             | Tingkat Pendidikan Nasabah .....   | 53 |
| 5.             | Produk yang Digunakan Nasabah .....  | 53 |
| 6.             | Lama Menjadi Nasabah Bank BNI Cabang Temanggung .....  | 54 |
| B.             | Analisis Perbedaan Kualitas Layanan .....  | 55 |
| 1.             | Analisis Perbedaan Kualitas Layanan Menurut Persepsi Nasabah Terhadap Kinerja Bank BNI Cabang Temanggung Berdasarkan Jangka Waktu Menjadi Nasabah .....                | 55 |
| 2.             | Analisis Perbedaan Kualitas Layanan Menurut Persepsi Nasabah Terhadap Tingkat Kepentingan Yang Dimiliki Oleh Suatu Bank Berdasarkan Jangka Waktu Menjadi Nasabah ..... | 58 |
| <b>BAB VI.</b> | <b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>  |    |
| A.             | Kesimpulan .....   | 62 |
| B.             | Saran .....  | 63 |

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN - LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

|   | Hal |
|---|-----|
| Tabel 3.1. Distribusi Pegawai Berdasarkan Unit dan Jenis Kelamin .....  | 41  |
| Tabel 3.2. Jumlah Pegawai Menurut Jenjang Kepangkatan dan Pendidikan ..   | 42  |
| Tabel 3.3. Jumlah Nasabah Menurut Jenis Pekerjaan .....   | 42  |
| Tabel 3.4. Jumlah Nasabah Taplus Bank BNI Cabang Temanggung .....   | 42  |
| Tabel 3.5. Struktur Ekonomi Kabupaten Temanggung Atas Dasar Harga ...   | 43  |
| Tabel 3.6. Posisi Dana Masyarakat dan Pinjaman di Kab. Temanggung .....   | 44  |
| Tabel 5.1. Jenis Kelamin Nasabah .....  | 51  |
| Tabel 5.2. Umur Nasabah .....   | 52  |
| Tabel 5.3. Pekerjaan Utama Nasabah .....  | 52  |
| Tabel 5.4. Tingkat Pendidikan .....   | 53  |
| Tabel 5.5. Produk yang Digunakan .....  | 54  |
| Tabel 5.6. Lama Menjadi Nasabah .....   | 55  |
| Tabel 5.7. Persepsi Nasabah Terhadap Kinerja Bank BNI Cabang<br>Temanggung Pada Dimensi Jasa Berdasarkan Jangka Waktu<br>Menjadi Nasabah .....          | 56  |
| Tabel 5.8. Persepsi Nasabah Terhadap Tingkat Kepentingan yang dimiliki<br>oleh Bank Pada Dimensi Jasa Berdasarkan Jangka Waktu<br>Menjadi Nasabah ..... | 59  |



## DAFTAR GAMBAR

|   | Hal |
|---|-----|
| Gambar 2.1. Teori Kebutuhan <i>Maslow</i> ..... | 8   |
| Gambar 2.2. Proses Pengambilan Keputusan .....  | 9   |

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Untuk Responden
- Lampiran 2 Tabel Frekuensi Responden
- Lampiran 3 Skor Kinerja (*Performance*) Pada Responden Bank BNI Cabang Temanggung
- Lampiran 4 Uji Reliabilitas Tentang Kinerja Bank BNI Cabang Temanggung
- Lampiran 5 Hasil Uji Statistik *One Way Anova* Menurut Persepsi Nasabah Terhadap Kinerja Bank BNI Cabang Temanggung Pada Dimensi Jasa Berdasarkan Perbedaan Jangka Waktu Menjadi Nasabah
- Lampiran 6 Skor Kepentingan (*Importance*) pada Responden Bank BNI Cabang Temanggung
- Lampiran 7 Uji Reliabilitas Tentang Tingkat Kepentingan Yang Dimiliki Oleh Sebuah Bank
- Lampiran 8 Hasil Uji Statistik *One Way Anova* Menurut Persepsi Nasabah Terhadap Tingkat Kepentingan Yang Dimiliki Oleh Sebuah Bank Pada Dimensi Jasa Berdasarkan Perbedaan Jangka Waktu Menjadi Nasabah
- Lampiran 9 Tabel Survei Persepsi Pelayanan PT Bank BNI (Persero) Tbk Kantor Cabang Temanggung
- Lampiran 10 Struktur Organisasi PT Bank BNI (Persero) Tbk Kantor Cabang Temanggung