



DAFTAR ISI

	Hal
JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GRAFIK.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
INTISARI	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Kerangka Pemikiran.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 PD BPR Bank Jogja	8
2.1.1 Sejarah PD BPR Bank Jogja.....	8
2.1.2 Visi dan Misi PD BPR Bank Jogja.....	8
2.1.3 Lokasi Kantor Pusat dan Kantor Kas PD BPR Bank Jogja.....	9
2.1.4 Struktur Organisasi PD BPR Bank Jogja	10
2.1.5 Produk PD BPR Bank Jogja.....	13
2.1.5.1 Tabungan	13



2.1.5.2 Deposito.....	14
2.1.5.3 Kredit.....	15
2.2 Landasan Teori.....	16
2.2.1 Pengertian dan Fungsi Bank.....	16
2.2.2 BPR.....	17
2.2.3 Pengertian Jasa.....	17
2.2.4 Produk.....	18
2.2.5 Pengertian Pemasaran.....	19
2.2.6 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	19
2.2.7 Kepuasan Pelanggan.....	20
2.2.8 Dimensi Pelayanan.....	21
2.3 Penelitian Sebelumnya.....	22
2.4 Keaslian Penelitian.....	23
2.5 Metodologi Penelitian.....	26
2.5.1 Jenis dan Sumber Data.....	26
2.5.2 Lokasi Penelitian.....	26
2.5.3 Populasi dan Sampel.....	26
2.5.4 Teknik Pengumpulan Data.....	27
2.5.5 Metode Analisis.....	28
a. Analisis Deskriptif Kuantitatif.....	28
b. Uji Validitas.....	28
c. Uji Reabilitas.....	29
d. Metode Servqual.....	30
BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	33
3.1 Deskripsi Penelitian.....	33
3.2 Deskripsi Variabel Kuisisioner Persepsi dan Harapan Responden.....	35
a. Deskripsi Variabel Kuisisioner Persepsi Responden.....	35
b. Deskripsi Variabel Kuisisioner Harapan Responden.....	42



3.3 Analisis Validitas dan Reabilitas	49
3.3 Evaluasi Kualitas Layanan Setiap Variabel	51
3.4 Evaluasi Dimensi Servqual	52
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	55
4.1 Kesimpulan	55
4.1 Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN.....	60



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan total aset	3
Tabel 2.1 Kantor Kas PD BPR Bank Jogja.....	8
Tabel 2.2 Penelitian Sebelumnya.....	21
Tabel 2.3 Keaslian Penelitian.....	23
Tabel 2.4 Contoh Perhitungan Variabel <i>tangible</i>	30
Tabel 2.5 Contoh Hasil Perhitungan gap pada item <i>tangibles</i>	30
Tabel 2.6 Variabel Penelitian dan Indikator	31
Tabel 3.1 Deskripsi Umur Responden	32
Tabel 3.2 Jenis Kelamin Responden	33
Tabel 3.3 Deskripsi Pekerjaan Responden.....	33
Tabel 3.4 Distribusi Frekuensi Persepsi Item Variabel <i>Tangibles</i>	34
Tabel 3.5 Distribusi Frekuensi Persepsi Item Variabel <i>Reliability</i>	35
Tabel 3.6 Distribusi Frekuensi Persepsi Item Variabel <i>Responsiviness</i>	36
Tabel 3.7 Distribusi Frekuensi Persepsi Item Variabel <i>Assurance</i>	38
Tabel 3.8 Distribusi Frekuensi Persepsi Item Variabel <i>Empathy</i>	39
Tabel 3.9 Distribusi Frekuensi Harapan Item Variabel <i>Tangibles</i>	40
Tabel 3.10 Distribusi Frekuensi Harapan Item Variabel <i>Reliability</i>	42
Tabel 3.11 Distribusi Frekuensi Harapan Item Variabel <i>Responsiviness</i>	43
Tabel 3.12 Distribusi Frekuensi Harapan Item Variabel <i>Assurance</i>	44
Tabel 3.13 Distribusi Frekuensi Harapan Item Variabel <i>Empathy</i>	46
Tabel 3.14 Lima Dimensi Kualitas	47
Tabel 3.15 Hasil Uji Validitas.....	48
Tabel 3.16 Hasil Uji Reabilitas	49
Tabel 3.17 Skor Kinerja, Harapan, dan Gap tiap Variabel	49



DAFTAR GRAFIK

Grafik 1. 1 Perkembangan total aset di Kota Yogyakarta.....	3
---	---



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran.....	7
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi PD BPR Bank Jogja	11



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Tabulasi Kuisisioner Persepsi Nasabah	61
Lampiran 2 Tabulasi Kuisisioner Harapan Nasabah	62
Lampiran 3 Lembar Kuisisioner Nasabah	64
Lampiran 4 Deskripsi Variabel Kuisisioner Persepsi Responden	68
Lampiran 5 Deskripsi Variabel Kuisisioner Harapan Responden	72
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas Persepsi Nasabah	76
Lampiran 7 Hasil Uji Validitas Harapan Nasabah	78
Lampiran 8 Reabilitas Persepsi Nasabah	80
Lampiran 9 Reabilitas Harapan Nasabah	80
Lampiran 10 Tabel Data Setiap Variabel	81
Lampiran 11 Perhitungan Rekap Gap	91