



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Analisis kualitas hubungan yang dipersepsikan staff dan yang dipersepsikan nasabah :: Studi di
Panin
Bank cabang Yogyakarta
RAHARDJO, Alexius Handono, B.M Purwanto, Dr.,MBA
Universitas Gadjah Mada, 2010 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

	Hal.
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
INTISARI.....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Batasan Masalah	8
E. Manfaat Penelitian	8
F. Sistematika Pembahasan	9
BAB II TELAAH LITERATUR	
A. Kualitas Pelayanan	11
B. Kualitas Hubungan.....	11
1. Komitmen.....	11
2. Kepercayaan.....	12
3. <i>Social rapport</i>	13
C. Komponen Kualitas Hubungan	13
1. Pihak-Pihak Interaksi	14
2. Suasana Hubungan	14
3. Lingkungan Hubungan.....	15
D. Bentuk Organisasi yang berkualitas Hubungan.....	18
1. MisiPerusahaan	18
2. Budaya Perusahaan	19
3. Struktur Organisasi.....	20
4. Sumber Daya Manusia	22
5. Komunikasi dan Informasi	24
6. Sistem.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	28
B. Desain Penelitian.....	28
C. Populasi, Sampel dan Pengambilan Sampel	28
D. Cara Pengumpulan Data	29
1. Jenis dan sumber data.....	29
2. Teknik Pengumpulan Data.....	30
E. Teknik Analisis Data	31

Bank cabang Yogyakarta	32
RAHARDJO, Alexius Hartono, BIM Fudanti, Dr, MBA	
Universitas Sebelas Maret 2020 Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/	32
2. Struktur Organisasi Perusahaan	34
3. Visi, Misi dan Strategi Perusahaan	35
4. Tata Kelola Perusahaan yang Baik	41
5. Panin Bank cabang Yogyakarta	41

B. GAMBARAN UMUM RESPONDEN

1. Responden Staff Panin Bank cabang Yogyakarta.....	47
2. Responden Nasabah Panin Bank cabang Yogyakarta.....	49

C. ANALISIS DAN BAHASAN

1. Kualitas Hubungan Staff Panin Bank cabang Yogyakarta	
a. Kepuasan Staff	55
b. Dukungan Manager	56
c. Niat untuk Membangun Relasi.....	59
2. Kualitas Hubungan Nasabah Panin Bank cabang Yogyakarta.....	60
a. Kepuasan Hubungan	61
d. Kepercayaan	62
e. Niat Loyal.....	63
f. <i>Social Rapport</i>	65
g. Komitmen.....	66
h. Indikator Kualitas Hubungan	67
	68

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... 70

DAFTAR PUSTAKA 73

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Data Demografik Responden Staff Tetap dan Staff Kontrak Panin Bank cabang Yogyakarta	47
Tabel 4.2	Data Demografik Responden Nasabah Panin Bank cabang Yogyakarta.....	49
Tabel 4.3	Data Faktor Hubungan dengan Panin Bank cabang Yogyakarta sebagai Nasabah.....	50
Tabel 4.4	Kualitas Hubungan Staff Kontrak dan Staff Tetap Panin Bank cabang Yogyakarta.....	55
Tabel 4.5	Kepuasan Hubungan pada Nasabah <i>Mass Market</i> , <i>Affluent Market</i> dan Nasabah Prioritas Panin Bank cabang Yogyakarta.....	62
Tabel 4.6	Kepercayaan Nasabah <i>Mass Market</i> , <i>Affluent Market</i> dan Nasabah Prioritas Panin Bank cabang Yogyakarta.....	64
Tabel 4.7	Niat Loyal Nasabah <i>Mass Market</i> , <i>Affluent Market</i> dan Nasabah Prioritas Panin Bank cabang Yogyakarta.....	65
Tabel 4.8	<i>Social Rapport</i> pada Nasabah <i>Mass Market</i> , <i>Affluent Market</i> dan Nasabah Prioritas Panin Bank cabang Yogyakarta.....	67
Tabel 4.9	Komitmen pada Nasabah <i>Mass Market</i> , <i>Affluent Market</i> dan Nasabah Prioritas Panin Bank cabang Yogyakarta.....	67
Tabel 4.10	Indikator Kualitas Hubungan pada <i>Mass Market</i> , <i>Affluent Market</i> dan Nasabah Prioritas Panin Bank cabang Yogyakarta.....	68

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 <i>Figure Ashridge Mission Model</i>	18
Gambar 2.2 Gambar Piramida Pelanggan	21
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Perusahaan	34
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Kantor Cabang.....	34