



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
INTISARI	ix
ABSTRACT	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	1
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Sistematika Penulisan	5
1.6 Kerangka Pemikiran	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Pengertian dan Fungsi Bank.....	7
2.1.2 Jenis Produk	8
2.1.3 Pengertian Jasa	8
2.1.4 Dimensi Pelayanan	10
2.1.5 Pengertian Persepsi	11
2.1.6 Pengertian Kualitas Pelayanan	12
2.1.7 Pengertian Kepuasan Pelanggan	12
2.2 Penelitian Sebelumnya	13
2.3 Metode Penelitian	15
2.3.1 Lokasi Penelitian	15
2.3.2 Variabel Penelitian	15
2.3.3 Jenis dan Sumber Data	17
2.3.4 Metode Pengumpulan Data	18
2.3.5 Metode Analisis Data	19
2.3.6 Teknik Pengujian Kualitas Data	20
2.3.7 Alat Analisis Data	22
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	24
3.1 Sejarah Ringkas Bank BTPN	24
3.2 Misi	25
3.3 Visi	25
3.4 Produk dan Jasa	26
3.5 Perkembangan Bank BTPN	27
3.6 Tugas dan Tanggung Jawab	28
3.7 Struktur Organisasi BTPN KCP Wonosari	34
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	36
4.1 Identitas Responden	36
4.1.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
4.1.3 Identitas Responden Berdasarkan Produk yang Digunakan	37



4.2	Analisis Deskriptif	39
4.2.1	Deskripsi Data Wujud Fisik (Tangibles)	40
4.2.2	Deskripsi Data Keandalan (Reliability)	41
4.2.3	Deskripsi Data Daya Tanggap (Responsiviness)	43
4.2.4	Deskripsi Data Jaminan (Assurance)	45
4.2.5	Deskripsi Data Empati (Emphaty)	47
4.2.6	Deskripsi Data Persepsi Kepuasan	49
4.3	Uji Kualitas Data	53
4.3.1	Uji Reliabilitas	54
4.3.2	Analisis Korelasi Sperman	55
4.4	Komentar Responden	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		59
5.1	Kesimpulan	59
5.2	Saran	61
DAFTAR PUSTAKA		61



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya	13
Tabel 2.2 Variabel Penelitian dan Indikator	16
Tabel 3.1 Struktur Organisasi	35
Tabel 4.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
Tabel 4.2 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan	37
Tabel 4.3 Identitas Responden Berdasarkan Jasa yang Digunakan	38
Tabel 4.4 Identitas Responden	38
Tabel 4.5 Deskripsi Data Wujud Fisik (Tangibles)	40
Tabel 4.6 Deskripsi Data Keandalan (Reliability)	42
Tabel 4.7 Deskripsi Data Daya Tanggap (Responsiveness)	43
Tabel 4.8 Deskripsi Data Jaminan (Assurance)	45
Tabel 4.9 Deskripsi Data Empati (Emphaty)	47
Tabel 4.10 Deskripsi Data Persepsi Kepuasan	49
Tabel 4.11 Uji Validitas	53
Tabel 4.12 Uji Reliabilitas dengan Alpha Cronbach	54
Tabel 4.13 Hubungan Antara Pelayanan dan Persepsi Kepuasan	56



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Persepsi Nasabah Terhadap Pelayanan BTPN Kantor Cabang Wonosari
FAJAR IKA IRAWATI, Yuni Andari SE, M.Sc

Universitas Gadjah Mada, 2016 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Pemikiran	6
-----------------------------------	---



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Kuesioner	76
Lampiran 2 Hasil Uji Deskriptif	77
Lampiran 3 Uji Reliabilitas	83