

DAFTAR ISI

Lembar Judul.....	i
Lembar Pengesahan.....	ii
Lembar Pernyataan.....	iii
.....	iv
Lembar Persembahan.....	v
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi.....	x
.....	xii
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Gambar.....	xvii
Daftar Lampiran.....	i
Intisari.....	xix
...	
Abstract	
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Pertanyaan Penelitian.....	7
1.4. Tujuan Penelitian	7
1.5. Manfaat Penelitian	7
1.6. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	8

1.7.	Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....		11
2.1.	Mengukur Kualitas Layanan.....	11
2.2.	Hubungan antara Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah.....	13
2.3.	Hubungan Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah, dan Kinerja	15
2.4.	Hipotesis	19
BAB III METODE PENELITIAN.....		20
3.1.	Desain Penelitian	20
3.2.	Definisi Istilah.....	21
3.3.	Pengukuran Variabel Bebas dan Variabel Terikat.....	22
3.3.1.	Kualitas Layanan Sebagai Variabel Bebas.....	22
3.3.2.	Perhitungan Nilai Kualitas Layanan Sebagai Variabel Bebas	26
3.3.3.	Pertumbuhan Dana Pihak Ketiga Sebagai Variabel Terikat.....	27
3.4.	Metode Analisis Data.....	27
3.4.1.	Metode Deskriptif.....	28
3.4.2.	Metode Pengujian Hipotesis.....	28
3.5.	Uji Validitas	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		30
4.1.	Analisa Deskriptif	30
4.1.1.	Perkembangan Kualitas Layanan	30
4.1.2.	Perbandingan Kualitas Layanan Antar Cabang.....	33

4.1.3.	Kinerja Pertumbuhan Dana Pihak Ketiga	35
4.2.	Hasil Pengujian Hipotesis	37
BAB V PENUTUP		43
5.1.	Simpulan	44
5.2.	Implikasi	45
5.3.	Keterbatasan Penelitian dan Saran Bagi Penelitian Mendatang.	45
DAFTAR PUSTAKA		47



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP PERTUMBUHAN DANA PIHAK KETIGA (DEPOSITO,
GIRO, TABUNGAN) DI BNI
WILAYAH JAKARTA SENAYAN**

EKA JANUARI DEWI, Bpk. BM. PURWANTO, MBA, Ph.D

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

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbedaan Antara Kualitas Layanan dengan Kepuasan Nasabah.....	14
Tabel 3.1 Penjabaran Dimensi Kualitas Layanan SERVQUAL.....	23
Tabel 3.2 Pengelompokkan Penilaian Aspek Gedung dan Sarana ke dalam Variabel Dimensi Kualitas Layanan.....	24
Tabel 3.3 Pengelompokkan Penilaian Aspek Petugas ke dalam Variabel Dimensi Kualitas Layanan.....	25
Tabel 3.4 Contoh Perhitungan Rerata Nilai Kualitas Layanan Kantor Layanan...	26
Tabel 4.1 Rerata Variabel Kualitas Layanan Menurut Waktu Pengamatan.....	30
Tabel 4.2 Ringkasan Analisa Varian (Uji F) Antar Waktu Pengamatan atas Variabel Kualitas Layanan.....	32
Tabel 4.3 Rerata Perubahan Variabel Kualitas Layanan Antar Semester.....	32
Tabel 4.4 Korelasi Antar Variabel Kualitas Layanan.....	33
Tabel 4.5 Rerata Nilai Skor Kualitas Layanan Menurut Kantor Cabang.....	33
Tabel 4.6 Rerata Pertumbuhan per Semester Variabel Kualitas Layanan Menurut Kantor Cabang.....	34
Tabel 4.7 Ringkasan Analisa Varian (Uji F) Antar Kantor Cabang atas Variabel Perubahan Kualitas Layanan.....	34
Tabel 4.8 Kinerja Pertumbuhan DPK Menurut Kelompok Kepemilikan dan Jenis Produk.....	35
Tabel 4.9 Rerata Kinerja Pertumbuhan DPK (%) per Semester Menurut Kantor Cabang.....	36
Tabel 4.10. Korelasi Antara Perubahan Variabel Kualitas Layanan dengan Kinerja DPK.....	38

Tabel 4.11.a. Ringkasan Hasil Analisa Regresi Semua Variabel Perubahan

Kualitas Layanan Terhadap Pertumbuhan Dana Pihak Ketiga.....39

Tabel 4.11.b. Ringkasan Analisa Regresi Tunggal Setiap Variabel Perubahan

Kualitas Layanan Terhadap Pertumbuhan Dana Pihak Ketiga.....41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Medel Penelitian: Pengaruh Perubahan Kualitas Layanan terhadap Kinerja Pertumbuhan Dana Pihak Ketiga.....	18
Gambar 4.1. Perkembangan Tingkat Kualitas Layanan Menurut Waktu Pengamatan.....	31

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Format Kuesioner Survey Kepuasan Nasabah PT. BNI (Persero) Tbk	50
Lampiran 2.	Pengelompokkan Pertanyaan Kuesioner SKN ke dalam Dimensi Kualitas Layanan SERVQUAL.....	51
Lampiran 3.	Rerata Penilaian Aspek Kualitas Layanan Menurut Cabang dan Periode.....	53
Lampiran 4.	Rerata Penilaian Aspek Kualitas Layanan Menurut Kantor Layanan di Kantor Cabang Utama (KCU) Tebet.....	54
Lampiran 5.	Rerata Penilaian Aspek Kualitas Layanan Menurut Kantor Layanan di Kantor Cabang Utama (KCU) Senayan.....	55
Lampiran 6.	Rerata Penilaian Aspek Kualitas Layanan Menurut Kantor Layanan di Kantor Cabang Utama Menteng.....	56
Lampiran 7.	Rerata Penilaian Aspek Kualitas Layanan Menurut Kantor Layanan di Kantor Cabang Utama Melawai	56
Lampiran 8.	Rerata Penilaian Aspek Kualitas Layanan Menurut Kantor Layanan di Kantor Cabang Utama Mayestik.....	57
Lampiran 9.	Rerata Penilaian Aspek Kualitas Layanan Menurut Kantor Layanan di Kantor Cabang Utama Jakarta Pusat	57
Lampiran 10.	Rerata Penilaian Aspek Kualitas Layanan Menurut Kantor Layanan di Kantor Cabang Utama Dukuh Bawah.....	58
Lampiran 11.	Rerata Perubahan Antar Periode Aspek Kualitas Layanan Menurut Kantor Cabang Utama.....	59

Lampiran 12. Analisa Varian Perbandingan Aspek Kualitas Layanan Antar Periode dan Kantor Cabang Utama.....	60
Lampiran 13. Rerata Perubahan Dana Pihak Ketiga Antar Periode.....	61
Lampiran 14. Rerata Perubahan Dana Pihak Ketiga Menurut Kantor Cabang Utama.....	62-64
Lampiran 15. Analisa Varian Perbandingan Perubahan DPK Menurut Cabang.....	65
Lampiran 16. Hasil Analisa Regresi dengan IBM SPSS Perubahan Variabel Kualitas Layanan Terhadap Perubahan Kinerja Total DPK Semua	66
Lampiran 17. Hasil Analisa Regresi dengan IBM SPSS Perubahan Variabel Kualitas Layanan Terhadap Perubahan Kinerja Deposito Semua Nasabah.....	67
Lampiran 18. Hasil Analisa Regresi dengan IBM SPSS Perubahan Variabel Kualitas Layanan Terhadap Perubahan Kinerja Giro Semua Nasabah.....	68
Lampiran 19. Hasil Analisa Regresi dengan IBM SPSS Perubahan Variabel Kualitas Layanan Terhadap Perubahan Kinerja Tabungan Semua Nasabah.....	69
Lampiran 20. Hasil Analisia Regresi IBM SPSS Metode Stepwise Perubahan Variabel Kualitas Layanan Terhadap Kinerja Tabungan Semua Nasabah.....	70
Lampiran 21. Hasil Analisia Regresi (IBM SPSS) Perubahan Variabel Kualitas Layanan Terhadap Kinerja Total DPK Perorangan.....	71

Lampiran 22. Hasil Analisia Regresi (IBM SPSS) Perubahan Variabel Kualitas Layanan Terhadap Kinerja Deposito Perorangan	72
Lampiran 23. Hasil Analisia Regresi (IBM SPSS) Perubahan Variabel Kualitas Layanan Terhadap Kinerja Giro Perorangan	73
Lampiran 24. Hasil Analisia Regresi (IBM SPSS) Perubahan Variabel Kualitas Layanan Terhadap Kinerja Tabungan Milik Perorangan.....	74
Lampiran 25. Hasil Analisia Regresi (IBM SPSS) Metode Stepwise Perubahan Variabel Kualitas Layanan Terhadap Kinerja Total DPK Perorangan.....	75
Lampiran 26. Hasil Analisa Regresi (IBM SPSS) Metode Stepwise Perubahan Variabel Kualitas Layanan Terhadap Kinerja Tabungan Perorangan.....	76
Lampiran 27. Hasil Analisa Regresi (IBM SPSS) Perubahan Variabel Kualitas Layanan Terhadap Kinerja Total DPK Perusahaan.....	77
Lampiran 28. Hasil Analisa Regresi (IBM SPSS) Perubahan Variabel Kualitas Layanan Terhadap Kinerja Deposito Perusahaan.....	78
Lampiran 29. Hasil Analisa Regresi (IBM SPSS) Perubahan Variabel Kualitas Layanan Terhadap Kinerja Giro Perusahaan.....	79
Lampiran 30. Hasil Analisa Regresi (IBM SPSS) Perubahan Variabel Kualitas Layanan Terhadap Kinerja Tabungan Perusahaan.....	80
Lampiran 31. Hasil Analisa Varian Antar Kantor Cabang atas Variabel Perubahan Kualitas Layanan Dimensi <i>Tangible</i>	81
Lampiran 32. Hasil Analisa Varian Antar Kantor Cabang atas Variabel Perubahan Kualitas Layanan Dimensi <i>Reliability</i>	81

Lampiran 33. Hasil Analisa Varian Antar Kantor Cabang atas Variabel Perubahan Kualitas Layanan Dimensi <i>Responsiveness</i>	82
Lampiran 34. Hasil Analisa Varian Antar Kantor Cabang atas Variabel Perubahan Kualitas Layanan Dimensi <i>Assurance</i>	82
Lampiran 35. Hasil Analisa Varian Antar Kantor Cabang atas Variabel Perubahan Kualitas Layanan Dimensi <i>Empathy</i>	83
Lampiran 36. Hasil Analisa Regresi Setiap Variabel Kualitas Layanan Terhadap Pertumbuhan Dana Milik Semua Nasabah: Total Dana Pihak Ketiga.....	84
Lampiran 37. Hasil Analisa Regresi Setiap Variabel Kualitas Layanan Terhadap Pertumbuhan Dana Milik Semua Nasabah: Deposito	85
Lampiran 38. Hasil Analisa Regresi Setiap Variabel Kualitas Layanan Terhadap Pertumbuhan Dana Milik Semua Nasabah: Giro	86
Lampiran 39. Hasil Analisa Regresi Setiap Variabel Kualitas Layanan Terhadap Pertumbuhan Dana Milik Semua Nasabah: Tabungan.....	87
Lampiran 40. Hasil Analisa Regresi Setiap Variabel Kualitas Layanan Terhadap Pertumbuhan Dana Milik Nasabah Perorangan: Total DPK	88
Lampiran 41. Hasil Analisa Regresi Setiap Variabel Kualitas Layanan Terhadap Pertumbuhan Dana Milik Nasabah Perorangan: Deposito	89
Lampiran 42. Hasil Analisa Regresi Setiap Variabel Kualitas Layanan Terhadap Pertumbuhan Dana Milik Nasabah Perorangan: Giro	90
Lampiran 43. Hasil Analisa Regresi Setiap Variabel Kualitas Layanan Terhadap Pertumbuhan Dana Milik Nasabah Perorangan: Tabungan	91

Lampiran 44. Hasil Analisa Regresi Setiap Variabel Kualitas Layanan Terhadap Pertumbuhan Dana Milik Nasabah Perusahaan: Total DPK	92
Lampiran 45. Hasil Analisa Regresi Setiap Variabel Kualitas Layanan Terhadap Pertumbuhan Dana Milik Nasabah Perusahaan: Deposito	93
Lampiran 46. Hasil Analisa Regresi Setiap Variabel Kualitas Layanan Terhadap Pertumbuhan Dana Milik Nasabah Perusahaan: Giro	94
Lampiran 47. Hasil Analisa Regresi Setiap Variabel Kualitas Layanan Terhadap Pertumbuhan Dana Milik Nasabah Perusahaan: Tabungan	95