



DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR ISTILAH.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
INTISARI.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan.....	4
1.4 Manfaat.....	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 Persepsi.....	7
2.1.2 Pengertian Pemasaran.....	7
2.1.3 Pengertian dan Fungsi Bank.....	8
2.1.4 Pengertian Jasa.....	9
2.1.5 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.6 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	10
2.1.7 Dimensi Pelayanan.....	11
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 Populasi dan Sampel Penelitian.....	17
2.3.5 Metode Pengumpulan Data.....	18
2.3.6 Metode Analisis Data.....	18
2.3.7 Teknik Pengujian Kualitas Data.....	19
2.3.8 Alat Analisis Data.....	22
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	24
3.1 Sejarah PD BPR Bank Sleman.....	24
3.2 Visi dan Misi PD BPR Bank Sleman.....	27
3.3 Lokasi Kantor Pusat dan Kantor Kas PD BPR Bank Sleman.....	27
3.4 Struktur Organisasi PD BPR Bank Sleman.....	28
3.4.1 Pimpinan PD BPR Bank Sleman.....	29
3.4.2 Divisi PD BPR Bank Sleman.....	30



3.5 Produk dan Layanan PD BPR Bank Sleman.....	32
3.5.1 Tabungan.....	32
3.5.2 Deposito Berjangka.....	33
3.5.3 Kredit.....	34
3.5.4 Layanan.....	35
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	36
4.1 Identitas Responden.....	36
4.1.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	36
4.1.2 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	37
4.1.3 Identitas Responden Berdasarkan Jasa yang Digunakan.....	38
4.2 Analisis Deskriptif.....	39
4.2.1 Deskripsi Data Wujud Fisik (<i>Tangibles</i>).....	40
4.2.2 Deskripsi DataKeandalan (<i>Reliability</i>).....	42
4.2.3 Deskripsi DataDaya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	44
4.2.4 Deskripsi Data Jaminan (<i>Assurance</i>).....	46
4.2.5 Deskripsi Data Empati (<i>Emphaty</i>).....	48
4.2.6 Deskripsi Data Persepsi Kepuasan.....	51
4.3 Uji Kualitas Data.....	55
4.3.1 Uji Validitas.....	55
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	57
4.4 Analisis Korelasi <i>Spearman</i>	58
4.5 Komentar Responden.....	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	63
5.1 Kesimpulan.....	63
5.2 Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA.....	66
LAMPIRAN.....	68



DAFTAR TABEL

Tabel 1 Tabel 1 Penelitian Sebelumnya.....	13
Tabel 2 Variabel Penelitian dan Indikator.....	16
Tabel 3 Kantor Kas PD BPR Bank Sleman.....	28
Tabel 4 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	36
Tabel 5 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	37
Tabel 6 Identitas Responden Berdasarkan Jasa yang Digunakan.....	38
Tabel 7 Identitas Responden.....	39
Tabel 8 Deskripsi Data Wujud Fisik (<i>Tangibles</i>).....	40
Tabel 9 Deskripsi Data Keandalan (<i>Reliability</i>).....	42
Tabel 10 Deskripsi Data Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	44
Tabel 11 Deskripsi Data Jaminan (<i>Assurance</i>).....	46
Tabel 12 Deskripsi Data Empati (<i>Emphaty</i>).....	49
Tabel 13 Deskripsi Data Persepsi Kepuasan.....	51
Tabel 14 Uji Validitas.....	56
Tabel 15 Uji Reliabilitas dengan <i>Alpha Cronbach</i>	57
Tabel 16 Hubungan Antara Pelayanan dan Persepsi Kepuasan.....	59



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Pemikiran.....	6
Gambar 2 Struktur Organisasi.....	29



DAFTAR ISTILAH

PD	Perusahaan Daerah
BPR	Bank Perkreditan Rakyat
UU	Undang-Undang
SDM	Sumber Daya Manusia
BUMD	Badan Usaha Milik Daerah
CEO	<i>Chief Executif Officer</i>
RSUD	Rumah Sakit Umum Daerah
SKAI	Satuan Kerja Audit Internal
HC	<i>Human Capital</i>
IT	Informasi dan Teknologi
LPS	Lembaga Penjamin Simpanan
PNS	Pegawai Negeri Sipil
TNI	Tentara Negara Indonesia
BUMN	Badan Usaha Milik Negara
BUMD	Badan Usaha Milik Daerah
UMKM	Usaha Kecil, Mikro, dan Menengah
STS	Sangat Tidak Setuju
TS	Tidak Setuju
CS	Cukup Setuju
S	Setuju
SS	Sangat Setuju



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Kuesioner.....	68
Lampiran 2 Tabulasi Kuesioner.....	72
Lampiran 3 Hasil Uji Deskriptif.....	74
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas.....	76
Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas.....	80
Lampiran 6 Hasil Uji Korelasi Spearman.....	82
Lampiran 7 Tabel r Koefisien Korelasi Sederhana.....	85