

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN ORISINILITAS	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Kegunaan Penelitian.....	5
1.5 Lokasi Dan Jadwal Penelitian	6
1.5.1 Lokasi Penelitian.....	6
1.5.2 Waktu Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN	
HIPOTESIS	9
2.1 Tinjauan Pustaka	9
2.1.1 Perbankan	9
2.1.1.1 Pengertian perbankan	9
2.1.1.2 Fungsi utama Perbankan.....	10
2.1.2 Kualitas Pelayanan	12
2.1.2.1 Pengertian kualitas pelayanan	12

2.1.2.2 Dimensi kualitas pelayanan.....	13
2.1.3 Minat Nasabah.....	14
2.1.3.1 Pengertian Minat Nasabah.....	14
2.1.3.2 Dimensi Minat Nasabah	16
2.1.3.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah	17
2.1.4 Pengertian Kredit.....	20
2.1.4.1 Jenis-jenis Produk Kredit Umum	20
2.1.4.2 Prosedur Umum Pengajuan Kredit.....	22
2.2 Kerangka Pemikiran.....	31
2.3 Hipotesis.....	33
BAB III OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN.....	35
3.1 Objek Penelitian.....	35
3.1.1 Sejarah perusahaan	35
3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	37
3.1.3 Struktur Organisasi Bank Bjb KCP Cikajang	38
3.1.4 Jenis Produk dan Layanan Kredit Bank bjb	38
3.2 Metode penelitian.....	41
3.2.1 Operasionalisasi Variabel	42
3.2.2 Teknik pengumpulan data	46
3.2.2.1 Jenis dan sumber data.....	48
3.2.2.2 Populasi	50
3.2.2.3 Penentuan sampel	51
3.2.3 Model penelitian.....	54
3.2.4 Teknik analisis data	56
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	64
4.1 Hasil Penelitian	64
4.1.1 Deskriptif Data Penelitian	64
4.1.1.1 Deskriptif Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .	64
4.1.1.2 Deskriptif Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	65
4.1.1.3 Deskriptif Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	66

4.1.1.4 Deskriptif Karakteristik Responden Berdasarkan Rentan Pendapatan.....	67
4.1.1.5 Deskriptif Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	69
4.1.2 Analisis Data Penelitian	70
4.1.2.1 Uji Kualitas Data	70
4.1.2.2 Uji Statistik Deskriptif.....	72
4.1.2.3 Klasifikasi Penilaian dan Rekapitulasi Variabel Kualitas Pelayanan 73	
4.1.2.4 Klasifikasi Penilaian dan Rekapitulasi Variabel Minat Nasabah ..	82
4.1.2.5 Uji Asumsi Klasik	91
4.1.2.6 Analisis Regresi Linear Sederhana.....	94
4.1.2.7 Uji koefisien Determinasi.....	96
4.1.2.8 Uji Hipotesis	98
4.2 Pembahasan.....	99
4.2.1 Kualitas Pelayanan di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Kantor Cabang Pembantu Cikajang.	99
4.2.2 Minat Nasabah di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten Kantor.....	102
4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten Kantor Cabang Pembantu Cikajang.....	105
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	111
5.1 Simpulan	111
5.2 Saran.....	112
DAFTAR PUSTAKA	115
LAMPIRAN.....	119

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 jadwal penelitian	7
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	42
Tabel 3. 2 Skala Pengukuran.....	49
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	65
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	67
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Rentan Pendapatan	68
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	69
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas.....	70
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas	71
Tabel 4. 8 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	72
Tabel 4. 9 Klasifikasi Penilaian Untuk Setiap Indikator Kualitas pelayanan	74
Tabel 4. 10 Rekapitulasi Kualitas Pelayanan.....	75
Tabel 4. 11 Klasifikasi Penilaian Kualitas Pelayanan Secara Keseluruhan.....	82
Tabel 4. 12 Klasifikasi Penilaian Untuk Setiap Indikator Minat Nasabah	84
Tabel 4. 13 Rekapitulasi Minat Nasabah	84
Tabel 4. 14 Klasifikasi Penilaian Minat Nasabah Secara Keseluruhan	90
Tabel 4. 15 Hasil Uji Normalitas	91
Tabel 4. 16 Hasil Uji Heteroskedastisitas	92
Tabel 4. 17 Hasil Uji Autokolerasi	94
Tabel 4. 18 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana.....	95
Tabel 4. 19 Hasil koefisien Determinasi	96
Tabel 4. 20 Hasil Uji Hipotesis	98

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	33
Gambar 3. 1Struktur Organisasi Bank bjb KCP Cikajang.....	38

DAFTAR LAMPIRAN

lampiran 1 Dokumentasi Foto.....	119
lampiran 2 Kuesioner Penelitian	120
lampiran 3 Rekap Angket.....	122
lampiran 4 Hasil Transformasi Methode of Succesive Interval.....	128
lampiran 5 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	130
lampiran 6 Hasil Uji Validitas	132
lampiran 7 Hasil Uji Reliabilitas	132
lampiran 8 Hasil Uji Normalitas	133
lampiran 9 Hasil Scatterplot.....	133
lampiran 10 Hasil Uji Autokolerasi	133
lampiran 11 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana.....	134
lampiran 12 Hasil koefisien Determinasi.....	134
lampiran 13 Hasil Uji T.....	134