

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN	
MOTTO	i
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Kegunaan Hasil Penelitian.....	6
1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu	6
1.4.2 Kegunaan Praktis	6
1.5 Lokasi dan Waktu	7
1.5.1 Lokasi Penelitian	7
1.5.2 Jadwal Penelitian	8
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	 9
2.1 Tinjauan Pustaka.....	9
2.1.1 Teori Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction Theory</i>).....	9

2.1.2 Teori Kualitas Pelayanan (Model <i>SERVQUAL</i>)	11
2.1.3 Penerapan Kualitas Pelayanan Kredit terhadap Kepuasan Debitur	12
2.1.4 Bank.....	14
2.1.4.1 Pengertian Bank	14
2.1.4.2 Fungsi Bank.....	15
2.1.4.3 Jenis-Jenis Bank	16
2.1.5 Kredit	18
2.1.5.1 Pengertian Kredit.....	18
2.1.5.2 Unsur-Unsur Kredit.....	19
2.1.5.3 Jenis-Jenis Kredit	20
2.1.5.4 Prinsip Pemberian Kredit	23
2.1.6 Kualitas Pelayanan Kredit	25
2.1.6.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Kredit.....	25
2.1.6.2 Dimensi Kualitas Pelayanan Kredit	27
2.1.7 Kepuasan Debitur	28
2.1.7.1 Pengertian Kepuasan Debitur.....	28
2.1.7.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Debitur	29
2.1.7.3 Indikator Kepuasan Debitur	31
2.2 Penelitian Terdahulu	32
2.3 Kerangka Pemikiran	39
2.4 Hipotesis	41
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN.....	42
3.1 Objek Penelitian.....	42
3.1.1 Sejarah dan Profil Perusahaan	42

3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	44
3.1.3 Logo dan Makna Perusahaan.....	45
3.1.4 Struktur Organisasi.....	46
3.2 Metode Penelitian	46
3.2.1 Jenis Penelitian	46
3.2.2 Operasionalisasi Variabel	47
3.2.3 Teknik Pengumpulan Data.....	49
3.2.3.1 Jenis dan Sumber Data	50
3.2.3.2 Populasi Sasaran.....	52
3.2.3.3 Penentuan Sampel	53
3.2.4 Model Penelitian.....	56
3.2.5 Teknik Analisis Data	58
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	66
4.1 Hasil Penelitian.....	66
4.1.1 Deskripsi Data Penelitian	66
4.1.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	67
4.1.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	69
4.1.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	71
4.1.2 Analisis Deskriptif	73
4.1.2.1 Hasil Analisis Tanggapan Responden Terkait Kualitas Pelayanan Kredit Pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Pembantu Padaherang	73
4.1.2.2 Hasil Analisis Tanggapan Responden Terkait Kepuasan Debitur Pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Pembantu Padaherang.....	82

4.1.3 Analisis Data Penelitian.....	90
4.1.3.1 Uji Kualitas Data	90
4.1.3.2 Uji Statistik Deskriptif	92
4.1.3.3 Transformasi Data Ke MSI	93
4.1.3.4 Uji Asumsi Klasik	95
4.1.3.5 Analisis Regresi Linear Sederhana	98
4.1.3.6 Uji Hipotesis.....	99
4.1.3.7 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	100
4.2 Pembahasan	101
4.2.1 Kualitas Pelayanan Kredit pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Pembantu Padaherang.....	101
4.2.2 Kepuasan Nasabah pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Pembantu Padaherang	104
4.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Kredit Terhadap Kepuasan Debitur pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Pembantu Padaherang	107
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	112
5.1 Simpulan	112
5.2 Saran	113
DAFTAR PUSTAKA	115
LAMPIRAN.....	118
BIODATA PENULIS.....	148

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul	Halaman
Tabel 1. 1	Jadwal Penelitian.....	8
Tabel 2. 1	Penelitian Terdahulu	32
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel	47
Tabel 3.2	Skala Likert	52
Tabel 3.3	Kriteria Interpretasi Skor Rata-Rata	60
Tabel 4.1	Kriteria Jawaban Responden Variabel X.....	73
Tabel 4.2	Klasifikasi Penilaian Untuk Setiap Indikator Kualitas Pelayanan Kredit	75
Tabel 4.3	Rekapitulasi Kualitas Pelayanan Kredit.....	75
Tabel 4.4	Klasifikasi Penilaian Untuk Indikator Kualitas Pelayanan Kredit Secara Keseluruhan.....	81
Tabel 4.5	Kriteria Jawaban Responden Variabel Y	83
Tabel 4.6	Klasifikasi Penilaian Untuk Setiap Indikator Kepuasan Debitur.....	84
Tabel 4.7	Rekapitulasi Kepuasan Debitur.....	85
Tabel 4.8	Klasifikasi Penilaian Untuk Indikator Kepuasan Debitur Secara Keseluruhan	89
Tabel 4.9	Uji Validitas	90
Tabel 4.10	Uji Reliabilitas	91
Tabel 4.11	Descriptive Statistics.....	92
Tabel 4.12	Uji Normalitas.....	95
Tabel 4.13	Uji Heteroskedastisitas.....	96
Tabel 4.14	Uji Glejser	97
Tabel 4.15	Analisis Regresi Linear Sederhana	98
Tabel 4.16	Uji T	99
Tabel 4.17	Uji Koefisien Determinasi (R ²)	100

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul	Halaman
Gambar 2. 1	Kerangka Pemikiran.....	40
Gambar 3. 1	Logo PT Bank BJB Tbk.....	45
Gambar 3. 2	Struktur Organisasi	46
Gambar 3. 3	Model Penelitian	57

DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Judul	Halaman
Lampiran 1	Dokumentasi Foto.....	118
Lampiran 2	Kuesioner Penelitian.....	119
Lampiran 3	Rekapitulasi Angket	124
Lampiran 4	Hasil Deskripsi Data Penelitian.....	132
Lampiran 5	Hasil Uji Validitas	134
Lampiran 6	Hasil Uji Reliabilitas	135
Lampiran 7	Hasil Statistik Deskriptif	136
Lampiran 8	Hasil Total Data MSI.....	137
Lampiran 9	Hasil Uji Normalitas.....	143
Lampiran 10	Hasil Uji Heteroskedastisitas dan Uji Glajer.....	144
Lampiran 11	Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana	145
Lampiran 12	Hasil Uji T	146
Lampiran 13	Hasil Koefisien Determinasi (R^2).....	147