

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GAMBAR	ix
KATA PENGANTAR	x
ABSTRAK.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Tinjauan Pustaka.....	7
1.5.1 Tinjauan Pustaka	7
1.5.1.1 Konsep Pemasaran	7
1.5.1.2 Pengertian Pemasaran	10
1.5.1.3 Menajamen Pemasaran.....	12
1.5.1.4 Pemasaran Jasa.....	13
1.5.1.5 Karateristik Jasa	13
1.5.1.6 Klasifikasi Jasa.....	13
1.5.1.7 Pengertian Sikap.....	17
1.5.1.8 Karateristik Sikap.....	19
1.5.1.9 Faktor Pengukuran Sikap	20
1.5.1.10 Fungsi Sikap.....	21
1.5.1.11 Kualitas Pelayanan	23
1.5.2 Tinjauan Empiris	26
1. 6 Kerangka Pemikiran.....	32
1.7 Definisi Konsep dan Definisi Operasional	34
1.7.1 Definisi Konsep	34
1.7.2 Definisi Operasional	34
1.8 Metode Penelitian	36
1.8.1 Tipe Penelitian	36

1.8.2 Ruang Lingkup	36
1.8.3 Lokasi Penelitian.....	36
1.8.4 Sumber Data	37
1.8.5 Teknik Pengumpulan Data.....	37
1.8.6 Populasi Dan Sampel	38
1.8.7 Uji Validitas dan Reliabilitas	39
1.8.7.1 Uji Validitas	39
1.8.7.2 Uji Reliabilitas.....	39
1.8.8 Teknik Analisis Data	40
1.8.8.1 Model Sikap Multiatribut Fishbein	40
BAB II GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN.....	42
2.1 Sejarah Pendirian PT. Bank Papua	42
2.2 Struktur Organisasi Perusahaan	44
2.3 Visi dan Misi PT. Bank Papua.....	45
BAB III ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	47
3.1 Analisis Karakteristik Responden.....	47
3.2 Uji Instrumen Penelitian	53
3.3 Analisis Statistik Deskriptif	55
3.3.1 analisis Statistik Deskriptif Tingkat Keyakinan/Kepercayaan.....	57
3.3.1.1 Dimensi Reliability (Kehandalan)	57
3.3.1.2 Dimensi Assurance (Jaminan)	60
3.3.1.3 Dimensi Tangible (Bukti Langsung)	63
3.3.1.4 Dimensi Empaty (Empati)	67
3.3.1.5 Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap)	70
3.3.2 Rekapitulasi Rata-Rata Tingkat Keyakinan/Kepercayaan.....	75
3.3.3 Analisis Statistik Deskriptif Tingkat Evaluasi	78
3.3.3.1 Dimensi Reliability (Kehandalan).....	78
3.3.3.2 Dimensi Assurance (Jaminan).....	81
3.3.3.3 Dimensi Tangible (Bukti Langsung).....	84
3.3.3.4 Dimensi Emphaty (Empati).....	88
3.3.3.5 Dimensi Responsinvevess(Daya Tanggap).....	91

3.4 Analisis Sikap Dengan Model Fishbein.....	100
3.4.1 Analisis Tingkat Keyakinan/Kepercayaan (bi).....	103
3.4.2 Analisis Tingkat Evaluasi	106
3.5 Pembahasan.....	119
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	125
4.1 Kesimpulan	125
4.2 Saran	125

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Layanan Perbankan, Jenis Produk, dan Jumlah Nasabah	4
Tabel 1.2 Penelitian Terdahulu	29
Tabel 1.3 Skala Likert.....	38
Tabel 3.1 Analisis Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
Tabel 3.2 Analisis Karakteristik Berdasarkan Usia	49
Tabel 3.3 Analisis Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan.....	50
Tabel 3.4 Analisis Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	51
Tabel 3.5 Analisis Karakteristik Berdasarkan Pendapatan Rata-Rata Setiap Bulan	52
Tabel 3.6 Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	53
Tabel 3.7 Prosedur Pelayanan di Bank Papua Cabang Yogyakarta Baik.....	57
Tabel 3.8 Prosedur Ketepatan Waktu Pelayanan Transaksi Di Bank Papua Cabang Yogyakarta Baik.....	58
Tabel 3.9 Pelayanan Pada Saat Transaksi Cepat	59
Tabel 3.10 Kemampuan Setiap Karyawan Dalam Melayani Responden Sesuai Dengan Kebutuhan	60
Tabel 3.11 Pengetahuan Setiap Karyawan Dalam Melayani Baik	61
Tabel 3.12 Pelayanan Pada Saat Transaksi Cepat	62
Tabel 3.13 Ruangan di Bank Papua Cabang Yogyakarta Bersih.....	63
Tabel 3.14 Pakaian Karyawan Rapi.....	64
Tabel 3.15 Ruangan di Bank Papua Cabang Yogyakarta Sejuk.....	65
Tabel 3.16 Ruangan dalam Melakukan Transaksi Nyaman	66
Tabel 3.17 Karyawan Memberikan Perhatian Kepada Setiap nasabah yang Datang	67
Tabel 3.18 Karyawan Respon terhadap Keluhan Setiap Nasabah.....	68
Tabel 3.19 Pelayanan yang diberikan kepada Setiap Responden Tidak Memandang Status Sosial dan Lain-Lain	69
Tabel 3.20 Pengetahuan Setiap Karyawan dalam Menangani Keluhan Nasabah Baik..	70
Tabel 3.21 Setiap Karyawan dalam Melayani Nasabah Terampil.....	71
Tabel 3.22 Informasi yang disampaikan Tentang Perubahan yang Terjadi Menyangkut Birokrasi Bank Lengkap.....	72
Tabel 3.23 Karyawan yang sedang sibuk dapat meluangkan waktu untuk menjawab pertanyaan nasabah.....	73

Tabel 3.24 Kemampuan Karyawan dalam Melayani Nasabah yang Berkaitan Tentang Masalah yang Timbul Saat Berada di Bank Adalah Baik dan Cepat	74
Tabel 3.25 Rekapitulasi Rata – Rata Dimensi Tingkat keyakinan/kepercayaan	75
Tabel 3.26 Prosedur Pelayanan di Bank Papua Cabang Yogyakarta.....	78
Tabel 3.27 Prosedur Ketepatan Pelayanan Transaksi di Bank Papua Cabang Yogyakarta	79
Tabel 3.28 Prosedur kecepatan pelayanan pada saat transaksi	80
Tabel 3.29 Kemampuan Setiap Karyawan Dalam Melayani Nasabah Sesuai Dengan Kebutuhan Nasabah.....	82
Tabel 3.30 Pengetahuan Setiap Karyawan dalam Melayani Nasabah.....	83
Tabel 3.31 Keterampilan Setiap Karyawan Dalam Bekerja Melayani Nasabah	84
Tabel 3.32 Ruang Di Bank Papua Cabang Yogyakarta Bersih.....	85
Tabel 3.33 Pakaian Karyawan Rapi.....	86
Tabel 3.34 Ruang di Bank Papua Cabang Yogyakarta Sejuk.....	87
Tabel 3.35 Ruang dalam Melakukan Transaksi Nyaman	88
Tabel 3.36 Karyawan Memberikan Perhatian Kepada Setiap nasabah yang Datang	89
Tabel 3.37 Karyawan Respon terhadap Keluhan Setiap Nasabah.....	90
Tabel 3.38 Pelayanan yang diberikan kepada Setiap Responden Tidak Memandang Status Sosial dan Lain-Lain	91
Tabel 3.39 Pengetahuan Setiap Karyawan dalam Menangani Keluhan Nasabah Baik ..	92
Tabel 3.40 Setiap Karyawan dalam Melayani Nasabah Terampil.....	93
Tabel 3.41 Informasi yang disampaikan Tentang Perubahan yang Terjadi Menyangkut Birokrasi Bank Lengkap.....	94
Tabel 3.42 Karyawan Yang Sedang Sibuk Meluangkan Waktu Menjawab Pernyataan Nasabah	95
Tabel 3.43 Kemampuan Karyawan dalam Melayani Nasabah yang Berkaitan Tentang Masalah yang Timbul Saat Berada di Bank Adalah Baik dan Cepat	96
Tabel 3.44 Rekapitulasi Rata – Rata Dimensi Tingkat Evaluasi.....	97
Tabel 3.45 Item Pernyataan Sikap Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan	102
Tabel 3.46 Analisis Tingkat Keyakinan/ Kepercayaan (bi).....	103
Tabel 3.47 Analisis Tingkat Evaluasi (ei).....	107
Tabel 3.48 Indeks sikap konsumen pada masing-masing Dimensi	110
Tabel 3.49 Indeks Sikap Konsumen Semua Atribut/Dimensi	118

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran.....	32
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Bank Papua	44