

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Kegunaan Penelitian	6
1.4 Lokasi dan Waktu Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Tinjauan Pustaka.....	9
2.1.1 Definisi Manajemen Sumber Daya Manusia	9
2.1.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	11
2.1.3 Peranan Manajemen Sumber Daya Manusia	16
2.2 Kinerja	17
2.2.1 Pengertian Kinerja Karyawan	17
2.2.2 Tujuan dan Sasaran Kinerja	19

2.2.3 Faktor-Faktor Kinerja.....	20
2.2.4 Metode Penilaian Kinerja.....	23
2.2.5 Indikator Kinerja	24
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	26
2.3.1 Konsep dan Definisi Kepuasan Pelangan.....	26
2.3.2 Manfaat dan Kepuasan Pelanggan	30
2.3.3 Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan	31
2.3.4 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	33
2.3.5 Strategi Memuaskan Pelanggan	36
2.3.6 Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan	41
2.4 Teori Hubungan Kinerja Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	42
2.5 Penelitian Terdahulu.....	43
2.6 Kerangka Pemikiran.....	45
2.7 Hipotesis Penelitian	47
 BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	
3.1 Objek Penelitian.....	48
3.1.1 Sejarah Singkat Bank bjb.....	48
3.1.2 Logo Perusahaan	51
3.1.3 Visi dan Misi Perusahaan.....	52
3.1.4 Nilai-nilai Perusahaan	53
3.1.5 Budaya Perusahaan	55
3.1.6 Produk dan Layanan Bank bjb	57
3.2 Metode Penelitian	59
3.2.1 Metode Penelitian yang Digunakan.....	59

3.2.2 Definisi Variabel dan Operasionalisasi Variabel	60
3.2.2.1 Definisi Variabel	60
3.2.2.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	61
3.2.3 Populasi dan Teknik Penentuan Sample	62
3.2.3.1 Populasi	62
3.2.3.2 Sampel.....	63
3.2.4 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	65
3.2.4.1 Sumber Data.....	65
3.2.4.2 Teknik Pengumpulan Data.....	66
3.2.5 Rancangan Pengujian Hipotesis.....	67
3.2.5.1 Instrumen Penelitian.....	67
3.2.5.2 Uji Validitas	68
3.2.5.3 Uji Reliabilitas	69
3.2.5.4 Teknik Pengolahan Data	70
3.2.5.5 Teknik Analisis Data.....	72
3.2.5.6 Uji Normalitas.....	74
3.2.5.7 Analisis Regresi Linier Berganda	74
3.2.5.8 Analisis Koefisien Korelasi.....	75
3.2.5.9 Uji Hipotesis.....	76
3.2.5.9.1 Uji T (Uji Parsial).....	76
3.2.5.9. Uji F (Uji Simultan)	78
3.2.6 Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	79

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Pengujian Instrumen	80
4.1.1 Hasil Uji Validitas.....	80
4.1.2 Hasil Uji Reliabilitas	83
4.1.2.1 Uji Reliabilitas	83
4.2 Karakteristik Responden Karyawan (<i>Frontliner</i>)	84
4.3 Karakteristik Responden Nasabah	92
4.4 Pembahasan Mengenai Kinerja Karyawan dan Kepuasan Nasabah Bank bjb Rayon Kantor Cabang Suci Bandung	97
4.4.1 Tanggapan Responden (<i>Frontliner</i>) Mengenai Kinerja Karyawan	97
4.4.1.1. Kualitas	98
4.4.1.2. Kuantitas	101
4.4.1.3. Pengetahuan Mengenai Pekerjaan.....	105
4.4.1.4. Tanggung Jawab.....	109
4.4.1.5. Disiplin.....	110
4.4.2 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Nasabah.....	116
4.4.2.1. <i>Tangibles</i>	116
4.4.2.2. <i>Reliability</i>	120
4.4.2.3. <i>Responsiveness</i>	123
4.4.2.4. <i>Assurance</i>	126
4.4.2.5. <i>Empathy</i>	128
4.5 Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank bjb Kantor Cabang Suci	133

4.5.1 Analisis Regresi Linier Sederhana.....	133
4.5.2 Analisis Koefisien Korelasi	135
4.5.3 Pengujian Hipotesis.....	136
4.5.3.1. Uji Parsial (Uji T).....	136
4.5.3.2. Uji F (Simultan)	139
4.5.4 Koefisien Determinasi (R^2).....	140
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	141
5.2 Saran	143
DAFTAR PUSTAKA	146
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Penilaian Data Awal Responden	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	44
Tabel 3.1 Perilaku Utama Etika Perusahaan Bank bjb	53
Tabel 3.2 Budaya Perusahaan	56
Tabel 3.3 Operasional Variabel Penelitian.....	61
Tabel 3.4 Jumlah Karyawan Frontliner Bank bjb	65
Tabel 3.5 Skala Nilai Alternatif Jawaban	67
Tabel 3.6 Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi	76
Tabel 4.1 Uji Validitas Kinerja Karyawan.....	81
Tabel 4.2 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	82
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Kinerja Karyawan	83
Tabel 4.4 Karakteristik Karyawan Frontliner Berdasarkan Jenis Kelamin.....	84
Tabel 4.5 Karakteristik Karyawan Frontliner Berdasarkan Usia.....	86
Tabel 4.6 Karakteristik Karyawan Frontliner Berdasarkan Pendidikan	88
Tabel 4.7 Karakteristik Karyawan Frontliner Berdasarkan Masa Kerja.....	90
Tabel 4.8 Karakteristik Nasabah Berdasarkan Jenis Kelamin	93
Tabel 4.9 Karakteristik Responden Nasabah Berdasarkan Usia.....	94
Tabel 4.10 Karakteristik Nasabah Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	96
Tabel 4.11 Skor Tanggapan Responden Karyawan Berdasarkan Kualitas.....	98
Tabel 4.12 Skor Tanggapan Responden Karyawan Berdasarkan Kualitas.....	99
Tabel 4.13 Skor Tanggapan Responden Karyawan Berdasarkan Kualitas.....	100
Tabel 4.14 Skor Tanggapan Responden Karyawan Berdasarkan Kualitas.....	101

Tabel 4.15 Skor Tanggapan Responden Karyawan Berdasarkan Kuantitas.....	102
Tabel 4.16 Skor Tanggapan Responden Karyawan Berdasarkan Kualitas.....	103
Tabel 4.17 Skor Tanggapan Responden Karyawan Berdasarkan Kualitas.....	104
Tabel 4.18 Skor Tanggapan Responden Karyawan Berdasarkan Kualitas.....	105
Tabel 4.19 Skor Tanggapan Responden Karyawan Berdasarkan Pengetahuan...	106
Tabel 4.20 Skor Tanggapan Responden Karyawan Berdasarkan Pengetahuan...	107
Tabel 4.21 Skor Tanggapan Responden Karyawan Berdasarkan Pengetahuan...	108
Tabel 4.22 Skor Tanggapan Responden Karyawan Berdasarkan Pengetahuan...	109
Tabel 4.23 Skor Tanggapan Responden Karyawan Berdasarkan Tanggung Jawab.....	110
Tabel 4.24 Skor Tanggapan Responden Karyawan Berdasarkan Disiplin.....	111
Tabel 4.25 Skor Tanggapan Responden Karyawan Berdasarkan Disiplin.....	112
Tabel 4.26 Skor Tanggapan Responden Karyawan Berdasarkan Disiplin.....	113
Tabel 4.27 Rekapitulasi Responden Terhadap Kinerja (Y).....	116
Tabel 4.28 Skor Tanggapan Responden Nasabah Berdasarkan <i>Tangibles</i>	117
Tabel 4.29 Skor Tanggapan Responden Nasabah Berdasarkan <i>Tangibles</i>	118
Tabel 4.30 Skor Tanggapan Responden Nasabah Berdasarkan <i>Tangibles</i>	119
Tabel 4.31 Skor Tanggapan Responden Nasabah Berdasarkan <i>Tangibles</i>	120
Tabel 4.32 Skor Tanggapan Responden Nasabah Berdasarkan <i>Reliability</i>	121
Tabel 4.33 Skor Tanggapan Responden Nasabah Berdasarkan <i>Reliability</i>	122
Tabel 4.34 Skor Tanggapan Responden Nasabah Berdasarkan <i>Reliability</i>	123
Tabel 4.35 Skor Tanggapan Responden Nasabah Berdasarkan <i>Responsiveness</i>	124

Tabel 4.36 Skor Tanggapan Responden Nasabah Berdasarkan <i>Responsiveness</i>	125
Tabel 4.37 Skor Tanggapan Responden Nasabah Berdasarkan <i>Responsiveness</i>	126
Tabel 4.38 Skor Tanggapan Responden Nasabah Berdasarkan <i>Assurance</i>	127
Tabel 4.39 Skor Tanggapan Responden Nasabah Berdasarkan <i>Assurance</i>	128
Tabel 4.40 Skor Tanggapan Responden Nasabah Berdasarkan <i>Empathy</i>	129
Tabel 4.41 Skor Tanggapan Responden Nasabah Berdasarkan <i>Empathy</i>	130
Tabel 4.42 Rekapitulasi Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	134
Tabel 4.43 Analisis Regresi Linier Sederhana.....	135
Tabel 4.44 Analisis Koefisien Korelasi.....	136
Tabel 4.45 Uji T (Uji Parsial).....	137
Tabel 4.46 Uji F (Uji Simultan).....	139
Tabel 4.47 Uji F Hasil Analisis Koefisien Determinasi.....	140

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan	27
Gambar 2.2 Manfaat Kepuasan Pelanggan	30
Gambar 2.3 Keterkaitan Antara Kepuasan Pelanggan, Kepuasan Pemilik dan Kepuasan Karyawan.....	40
Gambar 3.1 Logo Bank bjb.....	51
Gambar 3.2 Garis Kontinum.....	74
Gambar 4.1 <i>Pie Chart</i> Karyawan Berdasarkan Jenis Kelamin	85
Gambar 4.2 <i>Pie Chart</i> Karyawan Berdasarkan Usia	87
Gambar 4.3 <i>Pie Chart</i> Karyawan Berdasarkan Pendidikan.....	89
Gambar 4.4 <i>Pie Chart</i> Karyawan Berdasarkan Masa Kerja	91
Gambar 4.5 <i>Pie Chart</i> Nasabah Berdasarkan Jenis Kelamin.....	93
Gambar 4.6 <i>Pie Chart</i> Nasabah Berdasarkan Usia	95
Gambar 4.7 <i>Pie Chart</i> Nasabah Berdasarkan Pendidikan	97
Gambar 4.8 Garis Kontinum Kinerja Karyawan (X).....	115
Gambar 4.9 Garis Kontinum Kepuasan Pelanggan (Y).....	132
Gambar 4.10 Kurva Pengujian Hipotesis.....	138