DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN

LEMBAR PENGESAHAN

MOTTO

ABSTRAK i

KATA PENGANTAR ii

DAFTAR ISI v

DAFTAR GAMBAR viii

DAFTAR TABEL ix

DAFTAR LAMPIRAN xi

BAB 1 PENDAHULUAN 1

1.1. Latar Belakang Penelitian 1

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah 4

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian 5

1.4. Kegunaan Penelitian 6

1.5. Lokasi dan Waktu Penelitian 7

BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN 9

2.1. Kajian Pustaka 9

2.1.1. Kualitas Pelayanan 9

2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan 9

2.1.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan 10
2.1.1.3 Faktor-Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Pelayana 11
2.1.2. Simpanan Giro 12
2.1.2.1 Pengertian Simpanan Giro 12
2.1.2.2 Fungsi Simpanan Rekening Giro 13
2.1.2.3 Jenis Rekening Giro 14
2.1.2.4 Jenis- jenis Sarana Penarikan Rekening Giro 15
2.2. Kerangka Pemikiran 18
BAB III OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN 22
3.1. Objek Penelitian 22
3.2. Metode Penelitian 22
3.2.1 Desain Penelitian 22
3.2.2. Operasionalisasi Variabel 23
3.2.4. Sumber dan Teknik Penentuan Data 26
3.2.5. Metode Analisis Data 31
BAB IV HASIL PENENLITIAN DAN PEMBAHASAN 32
4.1. Hasil Penelitian 32
4.1.1. Sejarah Perusahaan 32
4.1.2. Struktur Organisasi Perusahaan 35
4.1.3. Deskripsi Tugas 36
4.1.4. Aspek Perusahan 39

4.1.5 Profil Responden 42

4.2. Pembahasan Masalah 47

4.2.1 Tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan pencairan giro pada PT.Bank Tabungan Negara KCP Ujung berung 47

4.2.1.1 Tanggapan responden terhadap bukti langsung 47

4.2.1.2 Tanggapan responden terhadap kehandalan..... 50

4.2.1.3 Tanggapan responden terhadap daya tanggap 52

4.2.1.4 Tanggapan responden terhadap jaminan ... 54

4.2.1.5 Tanggapan responden terhadap empati 56

4.2.2 Masalah – masalah yang dihadapi oleh PT. Bank Tabungan Negara KCP Ujung berung 61

4.2.3 Upaya – upaya yang dilakukan oleh PT.Bank Tabungan Negara KCP Ujung berung..... 61

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 63

DAFTAR PUSTAKA 66

LAMPIRAN – LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP