

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR JUDUL SKRIPSI	i
LEMBAR PERSEMBAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	iv
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI	v
LEMBAR PANDUAN PENGGUNAAN HAK CIPTA	vi
 KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
 BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah	3
1.3. Maksud dan Tujuan.....	3
1.4. Metode Penelitian.....	3
A. Observasi.....	4
B. Wawancara.....	4
C. Studi Pustaka.....	4
1.5. Ruang Lingkup.....	4
1.6. Hipotesis.....	5
 BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1. Tinjauan Pustaka	6
2.2. Penelitian Terkait	11
2.3. Tinjauan Organisasi/Objek Penelitian.....	12
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	17
3.1. Tahapan Penelitian	17
3.2. Instrumen Penelitian.....	20
3.3. Metode Pengumpulan Data, Populasi dan Sampel Penelitian.....	23
3.4. Metode Analisis Data.....	25
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	26

BAB V	PENUTUP	40
	5.1. Kesimpulan	40
	5.2. Saran.....	40

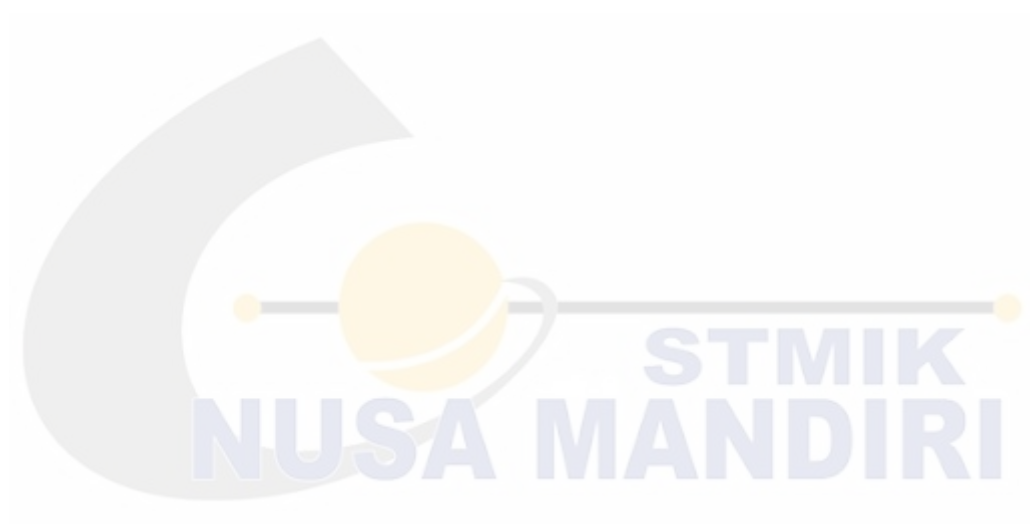
DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN

SURAT KETERANGAN RISET

LAMPIRAN



DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1. Struktur Organisasi Bank BTN Kantor Cabang Bekasi	14
Gambar III.1. Tahapan Penelitian	17
Gambar IV.1. Grafik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	36
Gambar IV.2. Grafik Responden Berdasarkan Usia	37
Gambar IV.3. Grafik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	37
Gambar IV.4. Grafik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	38
Gambar IV.5. Grafik Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan	39
Gambar IV.6. Grafik Responden Berdasarkan Penggunaan BTN <i>Mobile</i>	39



DAFTAR TABEL

Tabel III.1. Instrumen Penelitian	21
Tabel IV.1. Uji Validitas Kuesioner Harapan Dimensi Kehandalan	27
Tabel IV.2. Uji Validitas Kuesioner Persepsi Dimensi Kehandalan	27
Tabel IV.3. Uji Validitas Kuesioner Harapan Dimensi Daya Tanggap	28
Tabel IV.4. Uji Validitas Kuesioner Persepsi Dimensi Daya Tanggap	28
Tabel IV.5. Uji Validitas Kuesioner Harapan Dimensi Jaminan	29
Tabel IV.6. Uji Validitas Kuesioner Persepsi Dimensi Jaminan	29
Tabel IV.7. Uji Validitas Kuesioner Harapan Dimensi Empati.....	30
Tabel IV.8. Uji Validitas Kuesioner Persepsi Dimensi Empati	30
Tabel IV.9. Uji Validitas Kuesioner Harapan Dimensi Bukti Fisik	31
Tabel IV.10. Uji Validitas Kuesioner Persepsi Dimensi Bukti Fisik.....	31
Tabel IV.11. Tingkat Uji Reliabilitas.....	32
Tabel IV.12. Nilai Uji Reliabilitas Kuesioner.....	32
Tabel IV.13. Perhitungan Total Nilai <i>Servqual</i> Setiap Pertanyaan.....	33
Tabel IV.14. Perhitungan Total Nilai <i>Servqual</i> Setiap Dimensi	34
Tabel IV.15. Hasil Uji Hipotesis.....	35

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A. Hasil Uji Validasi Kuesioner Harapan

Lampiran B. Hasil Uji Validasi Kusioner Persepsi

Lampiran C. Hasil Uji Reliabilitas

Lampiran D. Hasil Uji Hipotesis

Lampiran E. Nilai – Nilai r *Product Moment*

Lampiran F. Nilai – Nilai t tabel.

Lampiran Kuesioner

