

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	i
BERITA ACARA .....	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vi
UCAPAN TERIMAKASIH .....	vii
DAFTAR ISI.....	1
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Kegunaan Penelitian .....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS .....	11
2.1 Kajian Pustaka .....	11
2.1.1 Konsep Sistem Informasi.....	11
2.1.1.1 Pengertian Sistem.....	11
2.1.1.2 Pengertian Informasi.....	13
2.1.1.3 Pengertian Sistem Informasi .....	14

2.1.1.4	Komponen Dasar Sistem Informasi .....	16
2.1.1.5	Manfaat Sistem Informasi.....	20
2.1.2	Pengertian dan Karakteristik Jasa .....	21
2.1.2.1	Pengertian Jasa.....	21
2.1.2.2	Karakteristik Jasa.....	22
2.1.3	Kualitas Pelayanan.....	26
2.1.3.1	Pengertian Pelayanan.....	26
2.1.3.2	Pengertian Kualitas Pelayanan ( <i>Service Quality</i> ).....	29
2.1.3.3	Etika Pelayanan terhadap Nasabah.. ..	32
2.1.3.4	Persepsi Nasabah terhadap Kualitas Pelayanan.....	34
2.1.4	Pengertian Bank.....	35
2.1.5	Hubungan Sistem Informasi BRInets dengan Kualitas Pelayanan ...	37
2.2	Kerangka Pemikiran.....	39
2.2.1	Asumsi dan Premis .....	43
2.3	Hipotesis .....	44
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN .....		45
3.1.	Objek Penelitian.....	45
3.2.	Metode Penelitian .....	46
3.2.1	Desain Penelitian .....	47
3.2.2	Operasionalisasi Variabel Penelitian .....	47
3.3.	Populasi dan Teknik Penarikan Sample.....	50
3.3.1	Populasi.....	50
3.3.2	Teknik Penarikan Sampel .....	52

3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	52
3.5. Pengujian Instrumen Penelitian .....	54
3.5.1 Pengujian Validitas Instrumen.....	54
3.5.2 Pengujian Reliabilitas Instrumen .....	56
3.6. Teknik Analisis Data.....	58
3.6.1 Analisis Koefisien Korelasi .....	58
3.7. Pengujian Hipotesis .....	60
3.8. Jadwal Waktu Penelitian.....	62
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>63</b>
4. Hasil Penelitian .....	63
4.1 Profil Perusahaan .....	63
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	63
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	66
4.1.3 Tujuan Perusahaan.....	67
4.1.4 Tempat dan Kedudukan .....	67
4.1.5 Struktur Organisasi .....	68
4.1.6 Layanan Nasabah BRI .....	68
4.1.6.1 Deposito .....	68
4.1.6.2 Tabungan.....	72
4.1.6.3 Giro .....	75
4.1.7 Kewenangan dan Tanggung Jawab.....	77
4.2 Hasil Pengujian Instrumen Penelitian.....	83
4.2.1 Uji Validitas .....	83

4.2.2 Uji Reliabilitas .....	85
4.2.3 Karakteristik Responden .....	86
4.3 Deskripsi Hasil Penelitian.....	87
4.3.1 Deskripsi Variabel Sistem Informasi BRInets .....	89
4.3.1.1 Tanggapan Responden tentang Sub Indikator <i>Hardware</i> ....	90
4.3.1.2 Tanggapan Responden tentang Sub Indikator <i>Software</i> .....	90
4.3.1.3 Tanggapan Responden tentang Sub Indikator <i>Brainware</i> ...	91
4.3.1.4 Tanggapan Responden tentang Sub Indikator Prosedur .....	92
4.3.1.5 Tanggapan Responden tentang Sub Indikator <i>Output</i> .....	93
4.3.2 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan.....	93
4.3.2.1 Tanggapan Responden tentang Sub Indikator <i>Tangible</i> .....	95
4.3.2.2 Tanggapan Responden tentang Sub Indikator <i>Emphaty</i> .....	95
4.3.2.3 Tanggapan Responden tentang Sub Indikator <i>Reability</i> .....	96
4.3.2.4 Tanggapan Responden tentang Sub Indikator <i>Responsiveness</i> .....	97
4.3.2.5 Tanggapan Responden tentang Sub Indikator <i>Assurance</i> ....	98
4.3.3 Uji Keberartian Koefisien Korelasi (Uji Hipotesis).....	98
4.3.4 Derajat Keeratan Variabel X dan Y .....	102
4.4 Pembahasan.....	103
4.4.1 Analisis Sistem Informasi BRInets .....	103
4.4.2 Analisis Kualitas Pelayanan.....	106
4.4.3 Analisis Hubungan Sistem Informasi BRInets dengan Kualitas Pelayanan .....	109
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	112

5.1 Kesimpulan .....	112
5.2 Saran .....	113
DAFTAR PUSTAKA .....	115
LAMPIRAN-LAMPIRAN .....	118

