

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
UCAPAN TERIMA KASIH	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	10
1.3.1 Maksud Penelitian.....	10
1.3.1 Tujuan Penelitian	10
1.4 Kegunaan Penelitian	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS.....	12
2.1 Anjungan Tunai Mandiri (ATM).....	12
2.1.1 Sistem dan Teknologi ATM.....	13
2.1.2 Keuntungan dan Manfaat ATM.....	14
2.1.3 Karakteristik ATM.....	15
2.1.4 Jaringan ATM	16
2.1.5 Penyalahgunaan ATM dan Antisipasinya.....	16
2.1.6 Peraturan Bank Indonesia Mengenai ATM	18
2.2 Pengendalian Intern ATM.....	20
2.2.1 Pengertian Pengendalian Intern	20

2.2.2 Jenis Pengendalian Intern	22
2.2.3 Tujuan Pengendalian Intern	23
2.2.4 Unsur Pengendalian Intern.....	27
2.2.5 Keterbatasan Pengendalian Intern	34
2.2.6 Pengendalian Intern ATM	36
2.3 Kualitas Pelayanan Nasabah	33
2.3.1 Pengertian Kualitas	38
2.3.2 Pengertian Pelayanan	38
2.3.3 Karakteristik Pelayanan	39
2.3.4 Faktor Penentu Kualitas Pelayanan	41
2.4 Kerangka Pemikiran.....	43
2.5 Hipotesis.....	48

BAB III OBYEK & METODE PENELITIAN

3.1 Obyek Penelitian.....	49
3.2 Metode Penelitian	50
3.2.1 Desain Penelitian	50
3.2.2 Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	52
3.2.2.1 Definisi Variabel.....	52
3.2.2.2 Operasionalisasi Variabel	53
3.2.3 Populasi dan Sample Penelitian.....	55
3.2.3.1 Populasi.....	55
3.2.3.2 Teknik Sampling	56
3.2.4 Teknik Pengumpulan Data.....	59
3.2.5 Instrumen Penelitian.....	60
3.2.6 Teknik Analisis Data.....	60
3.2.6.1 Uji Validitas.....	62
3.2.6.2 Uji Realibilitas	62
3.2.6.3 Uji Kualitas Data	64
3.2.6.4 Uji Hipotesis	67

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Sejarah ATM.....	71
4.1.1.1 Sejarah ATM.....	71
4.1.1.2 Perkembangan Penggunaan ATM	72
4.1.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	
4.1.2.1 Uji Validitas (Kesahihan)	75
4.1.2.1.1 Uji Validitas Pengendalian Intern ATM (Variabel X).....	75
4.1.2.1.2 Uji Validitas Kualitas Pelayanan Nasabah Melalui ATM (Variabel Y)	77
4.1.2.2 Uji Reliabilitas (Keandalan)	78
4.1.3 Deskripsi Data Variabel Penelitian.....	79
4.1.3.1 Deskripsi Data Variabel X	79
4.1.3.2 Deskripsi Data Variabel Y	87
4.1.4 Analisis Data	
4.1.4.1 Analisis Korelasi.....	93
4.1.4.2 Uji Signifikasi	96
4.2 Pembahasan	
4.2.1 Pelaksanaan Pengendalian Intern ATM.....	97
4.2.2 Kualitas Pelayanan Nasabah Melalui ATM.....	99
4.2.3 Hubungan Pengendalian Intern ATM dengan Kualitas Pelayanan Nasabah Melalui ATM	100

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	102
5.2 Saran.	103
DAFTAR PUSTAKA.....	104

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel X dan Variabel Y	53
Tabel 3.2 Nama Bank Penerbit Kartu ATM Di Kota Bandung	57
Tabel 3.3 Skala Likert Variabel X dan Variabel Y Untuk Pertanyaan Positif	63
Tabel 3.4 Skala Likert Variabel X dan Variabel Y Untuk Pertanyaan Negatif.....	64
Tabel 3.5 Perhitungan Frekuensi Jawaban Responden Untuk Variabel X dan Variabel Y	64
Tabel 3.6 Kriteria Pencapaian Untuk Variabel X dan Variabel Y.....	66
Tabel 3.7 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi	68
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel X.....	75
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Y.....	76
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X.....	77
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Keseluruhan Tentang Variabel X.....	78
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Tentang Pengendalian Umum	79
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Tentang Pengendalian Batasan.....	80
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Tentang Pengendalian Masukan.....	81
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Tentang Pengendalian Proses.....	82
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Tentang Pengendalian Keluaran.....	83

Tabel 4.10 Tanggapan Responden Tentang Pengendalian Basisdata.....	84
Tabel 4.11 Rekapitulasi Rata-Rata Jawaban Variabel X.....	85
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Tentang Tampilan Fisik	87
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Tentang Sikap Empati	88
Tabel 4.14 Tanggapan Responden Tentang <i>Realibility</i>	89
Tabel 4.15 Tanggapan Responden Tentang <i>Responsiveness</i>	90
Tabel 4.16 Tanggapan Responden Tentang <i>Assurance</i>	91
Tabel 4.17 Rekapitulasi Rata-Rata Jawaban Variabel Y.....	92
Tabel 4.18 Penyusunan Peringkat Hasil Penelitian Kuesioner (X dan Y)	94
Tabel 4.19 Koefisien Korelasi <i>Rank Spearman</i>	95
Tabel 4.20 Tabel Keeratan Hubungan Antar Variabel	96

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Transaksi Kartu Debet, ATM dan ATM+Debet 5

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran..... 48



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Tugas Pembimbing Skripsi	1
Lampiran 2	Formulir Persetujuan Perbaikan Seminar Usulan Penelitian	3
Lampiran 3	Formulir Frekuensi Bimbingan	4
Lampiran 4	Permohonan Ijin Penelitian	8
Lampiran 5	Surat Permohonan Kuesioner.....	9
Lampiran 6	Kuesioner Penelitian	10
Lampiran 7	Perhitungan Statistik	17
Lampiran 8	Daftar Riwayat Hidup	24

