

## DAFTAR ISI

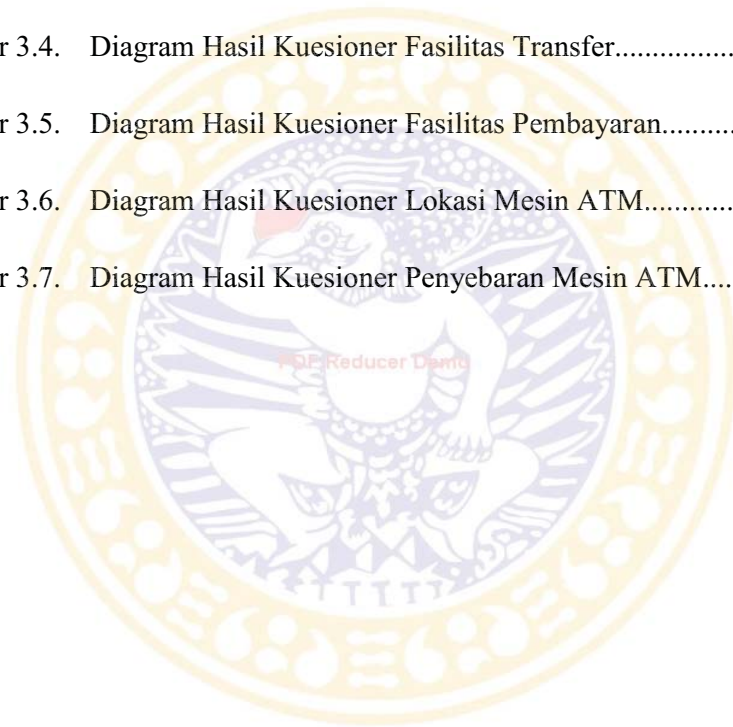
HALAMAN MOTTO.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
1.1.Latar Belakang.....	1
1.2.Rumusan Masalah.....	3
1.3.Tujuan Penulisan.....	3
1.4.Manfaat Penulisan.....	3
BAB II: LANDASAN TEORI.....	5
2.1.Kepuasan.....	5
2.1.1.    Kepuasan pelanggan.....	5
2.1.2.    Faktor-Faktor untuk Menentukan Kepuasan Pelanggan...	6
2.1.3.    Mengamati Kepuasan.....	7
2.1.4.    Teknik Pengukuran Kepuasan.....	9
2.1.5.    Pengaruh Kepuasan Pelanggan.....	10
2.1.6.    Keluhan Pelanggan.....	10
2.2.Sistem Informasi perbankan.....	12
2.2.1.    Pengertian Sistem Informasi Perbankan.....	12

2.2.2.	Manajemen Risiko Teknologi Informasi Perbankan Sesuai Bank Indonesia.....	12
2.3.	ATM.....	14
2.3.1.	Pengertian ATM.....	14
2.3.2.	Kartu ATM.....	15
2.3.3.	Mesin ATM.....	15
2.3.3.1.	Macam-Macam Perangkat pada Mesin ATM.....	15
2.3.3.2.	Cara Kerja Mesin ATM.....	16
2.3.4.	Pelayanan ATM.....	17
2.3.5.	Manfaat ATM.....	18
2.3.6.	Tujuan ATM.....	18
BAB III: PEMBAHASAN.....		19
3.1.	Gambaran Umum PKL.....	19
3.1.1.	Sejarah Singkat Bank Tabungan Negara.....	19
3.1.2.	Visi dan Misi.....	20
3.1.3.	Logo BTN.....	20
3.1.4.	BTN Cabang Sidoarjo.....	21
3.1.5.	ATM BTN.....	21
3.1.5.1.	Manfaat ATM BTN.....	21
3.1.5.2.	Mesin ATM BTN di Sidoarjo.....	23
3.1.5.3.	Kelebihan ATM BTN.....	23
3.1.5.4.	Kelemahan ATM BTN.....	24
3.2.	Pembahasan.....	24
3.2.1.	Kepuasan Mahasiswa Terhadap Penggunaan ATM BTN..	24
3.2.2.	Harapan Mahasiswa Terhadap Penggunaan ATM BTN.....	31
BAB IV: PENUTUP.....		33
4.1.	Kesimpulan.....	33
4.2.	Saran.....	34
DAFTAR PUSTAKA.....		35



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1.	Logo BTN.....	21
Gambar 3.2.	Diagram Hasil Kuesioner Fasilitas Penarikan Tunai.....	25
Gambar 3.3.	Diagram Hasil Kuesioner Kemampuan ATM BTN dalam Memberikan Informasi.....	26
Gambar 3.4.	Diagram Hasil Kuesioner Fasilitas Transfer.....	26
Gambar 3.5.	Diagram Hasil Kuesioner Fasilitas Pembayaran.....	27
Gambar 3.6.	Diagram Hasil Kuesioner Lokasi Mesin ATM.....	28
Gambar 3.7.	Diagram Hasil Kuesioner Penyebaran Mesin ATM.....	28



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1.	Lokasi Mesin ATM BTN di Sidoarjo.....	23
Tabel 3.2.	Hasil Kuesioner.....	30
Tabel 3.3.	Fasilitas ATM BTN Harapan Mahasiswa.....	32



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Keterangan telah menyelesaikan PKL di PT Bank Tabungan Negara Cabang Sidoarjo.....	36
Lampiran 2	Surat Jawaban Permohonan Izin Penelitian.....	37
Lampiran 3	Kuesioner.....	38
Lampiran 4	Kartu Konsultasi.....	39
Lampiran 5	Penilaian PKL oleh BTN.....	41
Lampiran 6	Lembar Revisi.....	42

