

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS LAPORAN .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	2
1.3 Tujuan Penulisan .....	2
1.4 Manfaat Penulisan .....	3
BAB II LANDASAN TEORI .....	4
2.1 Pengertian Bank .....	4
2.2 Peran SDM dalam Strategi Operasi Pelayanan Jasa .....	6
2.3 Teori Kepuasan .....	8
2.4 Manajemen Sumber Daya Manusia .....	10
2.4.1 Manajemen Imbalan .....	12
2.4.2 Manajemen Pengembangan Karier .....	15
BAB III PEMBAHASAN .....	18
1.1 Gambaran Umum PKL .....	18
1.1.1 Promosi Kenaikan Tingkat Jabatan dan Upah .....	19

1.2	Pembahasan Hasil Penelitian.....	25
1.2.1	Hasil Kuesioner.....	25
1.2.2	Pembahasan Hasil Kuesioner .....	62
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....		65
4.1	Kesimpulan.....	65
4.2	Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA.....		67
LAMPIRAN		

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Matriks <i>Assessment</i> Kenaikan Tingkat Jabatan dan Upah.....	23
Tabel 3.2	Persyaratan Masa Kerja Minimal untuk Kenaikan Tingkat Jabatan dan Upah.....	24
Tabel 3.3	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	25
Tabel 3.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	26
Tabel 3.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja di BRI .....	27
Tabel 3.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan.....	29
Tabel 3.7	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kuesioner Nomer 1.....	30
Tabel 3.8	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kuesioner Nomer 2.....	31
Tabel 3.9	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kuesioner Nomer 3.....	33
Tabel 3.10	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kuesioner Nomer 4.....	34
Tabel 3.11	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kuesioner Nomer 5.....	35
Tabel 3.12	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kuesioner Nomer 6.....	37
Tabel 3.13	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kuesioner Nomer 7.....	38

Tabel 3.14	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kuesioner Nomer 8.....	40
Tabel 3.15	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kuesioner Nomer 9.....	41
Tabel 3.16	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kuesioner Nomer 10.....	43
Tabel 3.17	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kuesioner Nomer 11.....	44
Tabel 3.18	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kuesioner Nomer 12.....	46
Tabel 3.19	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kuesioner Nomer 13.....	47
Tabel 3.20	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kuesioner Nomer 14.....	49
Tabel 3.21	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kuesioner Nomer 15.....	50
Tabel 3.22	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kuesioner Nomer 16.....	51
Tabel 3.23	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kuesioner Nomer 17.....	53
Tabel 3.24	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kuesioner Nomer 18.....	54
Tabel 3.25	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kuesioner Nomer 19.....	55

Tabel 3.26	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kuesioner	
	Nomer 20.....	57
Tabel 3.27	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kuesioner	
	Nomer 21.....	58
Tabel 3.28	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kuesioner	
	Nomer 22.....	60
Tabel 3.29	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kuesioner	
	Nomer 23.....	61

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Hubungan strategi, 5P Manajemen Perusahaan, dan Tujuan Perusahaan.....	7
Gambar 2.2	Teori Dua Faktor Herzberg.....	8
Gambar 3.1	Diagram Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	26
Gambar 3.2	Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	27
Gambar 3.3	Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja di BRI.....	28
Gambar 3.4	Diagram Karakteristik Responden berdasarkan Latar Belakang Pendidikan.....	29
Gambar 3.5	Diagram Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kuesioner Nomer 1.....	30
Gambar 3.6	Diagram Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kuesioner Nomer 2.....	32
Gambar 3.7	Diagram Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kuesioner Nomer 3.....	33
Gambar 3.8	Diagram Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kuesioner Nomer 4.....	34
Gambar 3.9	Diagram Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kuesioner Nomer 5.....	36
Gambar 3.10	Diagram Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kuesioner Nomer 6.....	37
Gambar 3.11	Diagram Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kuesioner Nomer 7.....	39
Gambar 3.12	Diagram Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kuesioner Nomer 8.....	40

Gambar 3.13	Diagram Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kuesioner Nomer 9.....	42
Gambar 3.14	Diagram Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kuesioner Nomer 10.....	43
Gambar 3.15	Diagram Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kuesioner Nomer 11.....	45
Gambar 3.16	Diagram Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kuesioner Nomer 12.....	46
Gambar 3.17	Diagram Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kuesioner Nomer 13.....	48
Gambar 3.18	Diagram Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kuesioner Nomer 14.....	49
Gambar 3.19	Diagram Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kuesioner Nomer 15.....	50
Gambar 3.20	Diagram Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kuesioner Nomer 16.....	52
Gambar 3.21	Diagram Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kuesioner Nomer 17.....	53
Gambar 3.22	Diagram Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kuesioner Nomer 18.....	54
Gambar 3.23	Diagram Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kuesioner Nomer 19.....	56
Gambar 3.24	Diagram Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kuesioner Nomer 20.....	57
Gambar 3.25	Diagram Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kuesioner Nomer 21.....	59
Gambar 3.26	Diagram Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kuesioner Nomer 22.....	60
Gambar 3.27	Diagram Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Kuesioner Nomer 23.....	61

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Pertanyaan Kuesioner.....	68
Lampiran 2	Surat Keterangan PKL	