

Lampiran 1.a. Contoh Halaman Sampul Usul Penelitian

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN
JASA PERBANKAN DI PURWOKERTO**



USUL PENELITIAN

**Gagah Wibawa
NIM. P2AAxxxx**

**PROGRAM STUDI ILMU TANAMAN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS JENDERAL SOEDIRMAN
PURWOKERTO
2008**

*Pedoman Penulisan Usul Penelitian, Tesis, dan Artikel Ilmiah
Program Pascasarjana UNSOED*

Lampiran 2.a. Contoh Halaman Judul Usul Penelitian

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN
JASA PERBANKAN DI PURWOKERTO**

USUL PENELITIAN

**Sebagai salah satu syarat untuk melaksanakan penelitian
pada Program Studi Ilmu Tanaman**

**Gagah Wibawa
NIM. P2AAxxxx**

**PROGRAM STUDI ILMU TANAMAN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS JENDERAL SOEDIRMAN
PURWOKERTO
2008**

*Pedoman Penulisan Usul Penelitian, Tesis, dan Artikel Ilmiah
Program Pascasarjana UNSOED*

Lampiran 3.a. Contoh Halaman Pengesahan Usul Penelitian

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN
JASA PERBANKAN DI PURWOKERTO**

USUL PENELITIAN

Gagah Wibawa
NIM : P2AA0xxxx

telah diseminarkan dalam kolokium di depan tim penguji
pada tanggal 22 April 2008

1. Prof. Dr. Sunarso
Pembimbing I
2. Prof. Dr. Endang Pascarini
Pembimbing II
3. Prof. Dr. Bambang Suharno
Penelaah
4. Prof. Dr. Edi Suharjo
Penelaah

Purwokerto,

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS JENDERAL SOEDIRMAN**

Asisten Direktur I,

Ketua Program Studi
Ilmu Tanaman,

Prof. Ir. Pascasarjana M.P., Ph.D.
NIP. 131xxxxxx

Dr. Sarjana, M.P.
NIP. 132xxxxxx

*Pedoman Penulisan Usul Penelitian, Tesis, dan Artikel Ilmiah
Program Pascasarjana UNSOED*

Lampiran 1.b. Contoh Halaman Sampul Tesis

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN
JASA PERBANKAN DI PURWOKERTO**



TESIS

**Gagah Wibawa
NIM. P2AA0xxxx**

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS JENDERAL SOEDIRMAN
PURWOKERTO
2008**

*Pedoman Penulisan Usul Penelitian, Tesis, dan Artikel Ilmiah
Program Pascasarjana UNSOED*

Lampiran 1.c. Contoh Tulisan Punggung

Gagah
Wibawa
P2AA0xxxx

ANALISIS KUALITAS
PELAYANAN JASA
PERBANKAN DI PURWOKERTO

TESIS
2008



Lampiran 2.b. Contoh Halaman Judul Tesis

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN
JASA PERBANKAN DI PUROKERTO**

TESIS

**Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister
pada Program Studi Ilmu Tanaman**

**Gagah Wibawa
NIM. P2AA0xxxx**

**PROGRAM STUDI ILMU TANAMAN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS JENDERAL SOEDIRMAN
PURWOKERTO
2008**

Lampiran 3.b. Contoh Halaman Pengesahan Tesis dengan 2 Pembimbing 2 Penguji

SEBARAN INDEKS KEKERINGAN
WILAYAH JAWA TENGAH

Gagah Wibawa
NIM : P2AA0xxxx

Telah dipertahankan di depan tim penguji
Pada tanggal 22 April 2008

1. Prof. Dr. Sunarso
Pembimbing I
2. Prof. Dr. Endang Pascarini
Pembimbing II
3. Dr. Edi Bahari
Penelaah
4. Ir. Agung, Ph.D.
Penelaah

Purwokerto,

PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS JENDERAL SOEDIRMAN

Direktur,

Ketua Program Studi
Ilmu Tanaman,

Prof. Dr. Hj. Tribuana Tungadewi, S.U.
NIP. 130xxxxxx

Dr. Sarjana, M.P.
NIP. 132xxxxxx

*Pedoman Penulisan Usul Penelitian, Tesis, dan Artikel Ilmiah
Program Pascasarjana UNSOED*

Lampiran 4. Contoh Pernyataan Keaslian Tulisan untuk Penulisan Tesis

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

N a m a :

NIM :

Program Studi :

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa, tesis ini benar-benar merupakan hasil karya saya, apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa tesis ini hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku atas perbuatan tersebut.

Purwokerto,
Yang membuat pernyataan

Tanda tangan

Materai Rp. 6000,-

Nama Terang

*Pedoman Penulisan Usul Penelitian, Tesis, dan Artikel Ilmiah
Program Pascasarjana UNSOED*

Lampiran 5. Contoh Halaman Persembahan

Karya ini kupersembahkan kepada
ayahanda, ibunda dan orang-orang tercinta

Lampiran 6. Contoh Ringkasan

RINGKASAN

BUDIJANTO, Program Studi Ekonomi Manajemen-Program Pascasarjana, Universitas Jenderal Soedirman, Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan (Studi Kasus pada Bank Pemerintah di Purwokerto), Komisi Pembimbing, Ketua: Prof. Dr. Ir. Sunarpodo, MS., Anggota : M. Supardi, M.Sc., Ph.D.

Krisis moneter yang melanda perekonomian Indonesia dan beberapa negara di Asia pada umumnya telah melumpuhkan sebagian besar dunia usaha yang ada di Indonesia. Salah satu sektor yang dirasakan cukup berat menghadapi kondisi ini adalah perbankan termasuk perbankan yang ada di Purwokerto. Dengan kondisi ini maka persaingan perbankan semakin ketat. Kepuasan nasabah adalah penting dalam rangka menghadapi persaingan. Salah satu usaha untuk dapat mendapatkan dan mempertahankan nasabah yaitu dengan cara pelayanan yang berkualitas kepada nasabah. Untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas, perbankan harus mengetahui bagaimana perilaku nasabah dalam mempersepsikan kualitas pelayanan jasa perbankan, sehingga perbankan dapat menentukan strategi pelayanan dalam memuaskan nasabah.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor yang dipertimbangkan nasabah dalam mempersepsikan kualitas pelayanan jasa perbankan dan untuk menganalisis variabel terpenting yang dipertimbangkan nasabah dalam mempersepsikan kualitas pelayanan jasa perbankan di Purwokerto.

Pelayanan ini dilakukan di bank pemerintah yang ada di Purwokerto. Jumlah responden 110 nasabah dari 4 bank pemerintah. Penentuan sampel untuk setiap bank menggunakan teknik sampel proporsional, sedangkan pengambilan sampel bank dilakukan secara aksidental. Untuk menganalisis faktor yang dipertimbangkan nasabah dalam mempersepsikan kualitas pelayanan jasa perbankan digunakan analisis faktor. Sedangkan untuk menganalisis variabel terpenting yang dipertimbangkan nasabah dalam mempersepsikan kualitas pelayanan jasa perbankan dan menganalisis kualitas

pelayanan jasa perbankan di Purwokerto digunakan analisis kepentingan-kinerja.

Hasil analisis faktor terhadap 22 variabel yang digunakan dalam penelitian ini ditemukan 7 faktor yang dipertimbangkan nasabah dalam mempersepsikan kualitas pelayanan jasa perbankan, dengan prosentase varian kumulatif sebesar 65 %. Berdasarkan prosentase varian, ketujuh faktor tersebut dapat diurutkan sebagai berikut: (1) akses, (2) empati, (3) daya tanggap, (4) wujud fisik, (5) kehandalan, (6) teknologi dan keamanan, (7) jaminan.

Berdasarkan hasil analisis kepentingan-kinerja menunjukkan bahwa 5 variabel terpenting yang dipertimbangkan nasabah dalam mempersepsikan kualitas pelayanan jasa perbankan yaitu variabel: (1) keamanan dalam melakukan transaksi, (2) kejujuran karyawan, (3) ketepatan karyawan dalam memenuhi janji kepada nasabah, (4) nama baik bank, (5) keberadaan teknologi canggih (*Anjungan Tunai Mandiri*).

Berdasarkan hasil analisis ditemukan bahwa pelayanan jasa perbankan di Purwokerto belum dapat memuaskan nasabah pada semua variabel penelitian. Persepsi nasabah terhadap tingkat kinerja pelayanan jasa perbankan hanya sebesar 85 % dari tingkat harapan nasabah.

Berdasarkan hasil yang ditemukan dalam penelitian ini maka beberapa saran dapat dikemukakan sebagai berikut. (1) Dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada nasabah bank-bank pemerintah di Purwokerto hendaknya memperhatikan faktor-faktor yang menjadi pertimbangan nasabah dalam mempersepsikan kualitas pelayanan jasa perbankan terutama pada variabel yang dianggap penting bagi nasabah. (2) Bank pemerintah di Purwokerto harus terus meningkatkan pelayanan kepada nasabah dengan prioritas pada variabel pelayanan yang dianggap penting bagi nasabah tetapi pelayanannya masih dianggap kurang yaitu variabel ketepatan dalam memenuhi janji kepada nasabah dan variabel kemampuan karyawan dalam memecahkan masalah yang dihadapi nasabah. (3) Bagi peneliti selanjutnya penelitian ini dapat dijadikan acuan untuk penelitian berikutnya misalnya dengan diteruskan pada penelitian tentang pengaruh faktor kualitas pelayanan yang dipertimbangkan nasabah dalam mempersepsikan kualitas perbankan terhadap loyalitas nasabah terhadap bank.

Penelitian ini mempunyai beberapa keterbatasan yaitu: (1) penelitian ini menggunakan asumsi bahwa responden memahami dengan baik kondisi bank

yang dijadikan obyek penelitian di mana responden menjadi nasabah, (2) penelitian ini menggunakan obyek penelitian yang terbatas yaitu pada nasabah bank pemerintah di Purwokerto menggunakan metode pengambilan sampel yang bukan random oleh karena itu perlu kehati-hatian dalam menggeneralisasikan hasil penelitian ini dalam kondisi yang berbeda.

Lampiran 7. Contoh *Summary*

SUMMARY

BUDIJANTO, Postgraduate Program, Jenderal Soedirman University, the Analysis of Banking Service Quality (A case Study at The State Banks in Purwokerto), Supervisor : Prof. Dr. Ir. Sunarpo, MS, Co-Supervisor: M. Supardi, M.Sc, Ph.D.

Monetary crisis attacking economy of Indonesia and of other countries in Asia has paralysed most businesses in Indonesia. One of the factors so hard in facing such a condition is banking including the banking in Purwokerto. In light of this condition, banking competition becomes starker and stricter. The bank customer's satisfactions are important in order to win the competition. One of the efforts to be able to get and maintain the customers is providing quality services to the customer. To be capable of giving the quality services, the banking must identify how to customers' behaviours are in perceiving the banking service quality so that the banking is able to determine appropriate service strategies to make the customers satisfied.

The purpose of this research is to analyze factors considered by customers in perceiving the banking service quality and to analyze the most important variable considered by the customers in perceiving as well as to analyze the banking service quality in Purwokerto.

The research was carried out at the State Banks in Purwokerto. The number of respondents was 110 customers from 4 State Banks. The determination of the number of sample for each bank was by means of a proportional sample technique, whereas the sampling for each bank was conducted accidentally. To analyze the factors considered by the customers in perceiving the quality of banking services, a factor analysis was used. Meanwhile, the importance-performance analysis was used to analyze the most important variable considered by the customers in perceiving the quality of banking and to analyze the quality of banking service in Purwokerto.

From the results of factor analysis of 22 variables used in the research, there were found 7 factors that were considered by the customers in perceiving the quality of banking services with the cumulative percentage of variance are 65 %. Based on the variance percentage, the 7 factors could be ranked as

follows: (1) access, (2) empathy, (3) (4) tangibles, (5) reliability, (6) technology and security, (7) assurance.

Result shows the importance of performance indicates that the 5 most important variables considered by the customers in perceiving the quality of banking service are variables of: (1) security during transaction, (2) honesty of employee, (3) the employee's punctuality in fulfilling the promise to the customers, (4) the bank reputation and (5) the availability of sophisticated technology (*Automatic Teller Machine*).

There was found that banking services in Purwokerto have not been able to satisfy the customers at all observed variable. The customer's perception of the performance level of banking services was only 85.5 from customer's expected level.

On the basis of results found in this research, some suggestions can be made as follows : (1) in an attempt to improve the services to the customers, State Banks in Purwokerto should pay attention to factors becoming customer's consideration in perceiving the quality of banking services, particularly the variables regarded as being important for the customers, (2) State Banks in Purwokerto should continuously improve their services customers with the priority of services variable that were regarded as being important for the customers but their delivery was still felt less maximal that is the variable of employee's punctuality in fulfilling promises to the customers, (3) for the researcher furthermore, this research can be made reference to the next research such as by continuing the research on the influence of services quality factors considered by the customers in perceiving the banking towards the customer's loyalty to the bank.

There are some shortcomings in this research; (1) this research uses an assumption that respondents understand well the condition of banks as the objects of the research in which the respondents are their customers, (2) this research uses limited research objects, that are the state bank customers in Purwokerto by using a non-random sampling method, therefore it is necessary to be careful in generalizing the results of the research in the different condition.

Lampiran 8. Contoh Prakata

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala karunia-Nya sehingga karya tesis ini berhasil diselesaikan.

Terima kasih penulis ucapkan kepada pembimbing, Prof. Dr. Wisuda dan Dr. Alumni yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan tesis. Ucapan terimakasih juga penulis sampaikan kepada Dr. Sarjana yang telah banyak memberikan masukan untuk penyempurnaan tesis ini. Di samping itu, penghargaan penulis sampaikan kepada Kepala Badan Perencanaan Daerah Kabupaten Banyumas beserta staf yang telah memfasilitasi penulis selama proses pengumpulan data. Ungkapan terima kasih juga disampaikan kepada ayah dan ibu serta seluruh keluarga atas segala doa dan dorongan selama penulisan tesis ini.

Semoga karya ilmiah ini bermanfaat.

Purwokerto, Agustus 2008

Penulis

Lampiran 9. Contoh Daftar Isi

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
.....	
I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	5
II. TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Batasan Bahan Tambahan Pangan	7
B. Faktor-faktor yang Mempengaruhi	9
C. Upaya Penanggulangan	17
D. Konsep	18
III. METODE PENELITIAN	24
A. Materi Penelitian / Sasaran Penelitian	24
B. Rancangan Percobaan / Metode Pengambilan Sampel	24
C. Variabel Penelitian dan Prosedur Pengukuran /Definisi Operasional	25
D. Analisis Data	30
E. Waktu dan Tempat	31
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	32
A. Kondisi Umum	32
B. Pengaruh Lama Simpan	35

	111
C. Pengaruh Konsentrasi Bahan Tambahan Pangan	40
D. Hubungan antara	45
V. SIMPULAN DAN SARAN	50
A. Simpulan	50
B. Saran	50
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN	56

*) Khusus penelitian eksakta

112

Lampiran 10 : Contoh Daftar Tabel

DAFTAR TABEL

	Halaman
4.1. Hubungan antara lama simpan dan konsentrasi	23
4.2. Hasil pengamatan	25
4.3. Hasil analisis DMRT	33

Lampiran 11. Contoh Daftar Gambar

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
4.1. Struktur kimia formalin.....	41
4.2. Struktur kimia boraks.....	46
4.3. Foto bahan pangan yang diberi pengawet.....	47

Lampiran 12. Contoh Daftar Singkatan

DAFTAR SINGKATAN

Singkatan	Keterangan
Bv	Biovar
Comb. Nov	combination nova
Corrig	Corrigendum
f. sp	forma spesialis

Lampiran 13 : Contoh Daftar Simbol

DAFTAR SIMBOL

Simbol	Keterangan
A atau (a_{ij})	lambang matrik
A ⁻¹	matrik inver (matrik balikan)
A' atau A ^T	matrik transpos (matrik putaran)
det A	determinan matrik
tr A	teras matrik

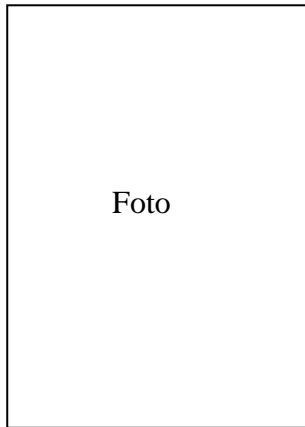
Lampiran 14. Contoh Daftar Lampiran

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Data hasil pengamatan lama simpan produk	61
2. Diagram alir pembuatan produk pangan berpengawet.....	62
3. Kuesioner uji organoleptik produk pangan.....	63

Lampiran 15. Contoh Riwayat Hidup Penulis Tesis

RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan di Purwokerto pada tanggal 27 September 1971 sebagai anak ke- 3 dari empat bersaudara dari pasangan Hendro Priyono dan Endang Suprihatin. Saat ini penulis bertempat tinggal di Jl. Seroja No. 6 Purwokerto. Pendidikan sarjana di tempuh di Program Studi Pemuliaan Tanaman Fakultas Pertanian Universitas Jenderal Soedirman, lulus tahun 1996. Pada tahun 2005, penulis diterima di Program Pascasarjana Universitas Jenderal Soedirman, dan menamatkannya pada tahun 2007. Beasiswa pendidikan Program Pascasarjana diperoleh dari Program BPPS Departemen Pendidikan Nasional.

Penulis bekerja sebagai staff pengajar pada Fakultas Pertanian Universitas Jenderal Soedirman sejak tahun 1997. Bidang kajian yang menjadi tanggungjawab penulis adalah xxxxx

Selama mengikuti program S2, penulis aktif menjadi anggota himpunan xxxxxx. Karya ilmiah berjudul yyyyyyy telah disajikan pada Lokakarya Nasional mengenai Bahan Tambahan Pangan. Sebuah artikel telah diterbitkan dengan judul zzzzzzzzz pada jurnal xxxxxxxx. Kedua karya tersebut merupakan bagian tesis penulis.