

DAFTAR PUSTAKA

- Alex S. Nitisemito, *Manajemen Personalia*, Jilid II, Cetakan Kelima, Edisi Revisi, Penerbit Ghali's Indonesia, Jakarta 2001.
- Edwin B. Flipppo, *Personality of Management (Manajemen Personalia)*, Terjemahan Moch. Maksud, Edisi IV, Cetakan Kesembilan, Penerbit Erlangga, Jakarta 2001.
- Heidjrachman Ranupandjo, & Suad Husnan, *Manajemen Personalia*, Edisi III, Penerbit BPFE, Yogyakarta 2002.
- Kasmir, *Dasar-dasar Manajemen Perbankan*, Edisi Pertama, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004.
- Malayu SP. Hasibuan, *Manajemen Personalia dan Sumber Daya manusia*, Edisi Revisi, Cetakan Kedelapan, Penerbit CV. Haji Masagung, Jakarta 2001.
- Marhen T.E. Hariandja, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan Ketiga, Penerbit Grasindo 2004.
- Moekijat, *Latihan dan Pengembangan Pegawai*, Cetakan Ketiga Belas, Penerbit Alumni Bandung 2000.
- H. Arifin Abdulrahman, *Teori Pengembangan & Filosofi Kepemimpinan Kerja*, Edisi Revisi, Penerbit Bhatara, Jakarta 2003.
- Veithzal Rivai, dkk, *Bank And Financial Institution Management Convention & Syaria System*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2007.
- Onong Uchjana Effendi, *Human Relation dan Public Relation Dalam Manajemen*, Cetakan Kedua Belas, Penerbit Alumni Bandung, Bandung 1999.
- Suyatno. Thomas dan dkk, *Dasar-dasar Perkreditan*, Edisi Keempat, Cetakan Kesepuluh, Gramedia Pustaka Utama, 2003.
- Subarsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, Edisi Revisi, Rineka Cipta, Jakarta, 2007.
- Husaini Usman, *Pengantar Statistika*, Edisi Kedua, Diterbitkan PT. Bumi Aksara, Jakarta, 2006.
- Undang-Undang Pokok Perbankan No.10 tahun 1998, 2007.

Lampiran II

IDENTITAS RESPONDEN

No. Responden	:
Usia	:
Jenis Kelamin	:	<input type="checkbox"/> Laki-laki <input type="checkbox"/> Perempuan
Tingkat Pendidikan	:	<input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> DI-D3 <input type="checkbox"/> SMU <input type="checkbox"/> Lainnya

Jawaban pertanyaan dibawah ini dengan memberikan tanda silang (x) pada kolom yang telah disediakan.

Keterangan :

Sangat Baik (SB) = 4

Baik (B) = 3

Kurang Baik (KB) = 3

Tidak Baik (TB) = 1

Pertanyaan variabel x (Pelaksanaan fungsi pengembangan)

No	Pertanyaan	SB	B	KB	TB
1.	Bagaimana kejujuran pegawai BPR dalam hal tidak meminta pungli.				
2.	Bagaimana kemampuan dan ketrampilan kerja pegawai dalam melakukan tugasnya ?				
3	Bagaimana pegawai BPR dalam menjelaskan suatu hal dengan menggunakan bahasa sederhana ?				
4.	Bagaimana pegawai BPR dalam mendengarkan keluhan dan kemampuannya menyelesaikan permasalahan nasabah.				

5	Bagaimana keamanan dokumen (agunan, berkas) dan informasi nasabah yang disimpan oleh BPR				
6.	Bagaimana keamanan dari kantor BPR itu ?				
7.	Bagaimana kepercayaan nasabah terhadap tabungan dan deposito di BPR ini ?				
8.	Bagaimana BPR ini mengenai sistem alat pengamanan ?				
9.	Bagaimana BPR ini mengenai sistem alat komunikasi ke sesama bagian ?				
10.	Bagaimana BPR ini selalu memberikan informasi terbaru mengenai seluruh produk dan pelayanannya ?				

Pertanyaan variabel Y (Pelayanan pada debitur)

No	Pertanyaan	SB	B	KB	TB
1.	Bagaimana persyaratan jaminan yang diwajibkan oleh BPR ini ?				
2.	Bagaimana fleksibilitas yang diberikan oleh BPR terkait persyaratan tersebut ?				
3	Bagaimana besarnya nilai pinjaman yang mampu diberikan oleh BPR ?				
4.	Bagaimana potongan/diskon bunga dan bonus jika melunasi pinjman lebih cepat ?				
5	Bagaimana ... bonus yang diberikan BPR bagi debitur yang membayar tepat waktu ?				
6.	Bagaimana lamanya proses keputusan dalam memperoleh pinjaman ?				
7.	Bagaimana kemudahan dalam mengurangi				

	angsuran jika mengalami kesulitan keuangan (misalnya : hanya membayar bunga saja untuk beberapa waktu) ?				
8.	Bagaimana BPR ini dalam mengembangkan produk kreditnya ?				
9.	Bagaimana petugas BPR dalam melakukan pengutipan angsuran kredit bila tidak diantar ke kantor ?				
10.	Bagaimana petugas BPR dalam mengambil solusi kredit bila di lapangan ?				