

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan	ii
Pernyataan Orisinilitas	iii
Kata Pengantar	iv
Abstrak	vii
Abstract	viii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar	xiv
Daftar Lampiran	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Sistematika Skripsi	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 Pengertian Jasa	6
2.1.2 Karakteristik Jasa	7
2.1.3 Definisi Kualitas Layanan	8
2.1.4 Atribut Pembentuk Kualitas Layanan	11
2.1.5 Persepsi dan Harapan Pelanggan	13
2.1.6 Kepuasan Pelanggan	14
2.1.7 Atribut –atribut Pembentuk kepuasan pelanggan.....	16
2.1.8 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap kepuasan nasabah	17

2.2 Penelitian Sebelumnya.....	18
2.3 Hipotesis	19
2.4 Kerangka Konseptual.....	20
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1 Pendekatan Penelitian	21
3.2 Batasan Penelitian	21
3.3 Definisi Operasional	22
3.4 Jenis Data dan Sumber Data Penelitian	24
3.5 Proses Pengumpulan Data	25
3.6 Prosedur Penentuan sampel	26
3.7 Teknis Analisis	27
BAB IV PENGOLAHAN DAN PEMBAHASAN DATA	29
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	29
4.1.2 Pengumpulan Data Nasabah	31
4.1.3 Analisis Karakteristik Nasabah	31
4.1.4 Deskripsi Variabel Penelitian	33
4.2 Uji Kualitas Data	44
4.2.1 Uji Validitas	44
4.2.2 Uji Relibilitas	47
4.2.3 Uji Asumsi Klasik	48
4.2.4 Uji Asumsi Klasik	49
4.3 Uji Regresi Linier Berganda	51
4.3.1 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	51
4.3.2 Uji Kecocokan Model F	54
4.3.3 Uji t.....	55
4.3.4 Uji Hipotesis	56
4.4 Pembahasan	57
4.4.1 Pengaruh Tangibles Terhadap Kepuasan Nasabah	57
4.4.2 Pengaruh Reability terhadap Kepuasan Nasabah	59

4.4.3 Pengaruh Responsiveness Terhadap Kepuasan Nasabah	61
4.4.4 Pengaruh Assurance Terhadap Kepuasan Nasabah.....	62
4.4.5 Pengaruh Empathy Terhadap Kepuasan Nasabah.....	64
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	65
5.1 Kesimpulan	65
5.2 Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Nilai MRI Overall Wave	3
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Jenis Kelamin	40
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan usia	40
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Tingkat Pendidikan	41
Tabel 4.4	Hasil Jawaban Responden (Tangiabes)	42
Tabel 4.5	Hasil Jawaban Responden (Reliability)	44
Tabel 4.6	Hasil Jawaban Responden (Responsivess)	45
Tabel 4.7	Hasil Jawaban Responden (Assurance).....	47
Tabel 4.8	Hasil Jawaban Responden (Emphaty).....	48
Tabel 4.9	Hasil Jawaban Responden (Kepuasan Nasabah).....	51
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas Variabel Tangiabes	52
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas Variabel Reliability	52
Tabel 4.12	Hasil Uji Validitas Variabel Responsivess.....	53
Tabel 4.13	Hasil Uji Validitas Variabel Assurance	53
Tabel 4.14	Hasil Uji Validitas Variabel Emphaty	54
Tabel 4.15	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah	54
Tabel 4.16	Hasil Uji Reliabilitas	55
Tabel 4.17	Hasil Uji Normalitas.....	56
Tabel 4.18	Hasil Uji Multikolinearitas.....	57
Tabel 4.19	Hasil Uji Heteroskedastisitas	58
Tabel 4.20	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	59
Tabel 4.19	Hasil Uji Heteroskedastisitas	58
Tabel 4.21	Hasil Uji F.....	61
Tabel 4.22	Hasil Uji t.....	62
Tabel 4.23	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.4 Kerangka Berpikir	22
Gambar 3.1 Distribusi Kriteria Penerimaan/Penolakan Hipotesis Secara Simultan atau Keseluruhan	31



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 Tbulasi Jawaban Responden

Lampiran 3 Frekuensi Jawaban Dimensi Kualitas

Lampiran 4 UniValiditas dan Relibilitas Dimensi Kualiotas

Lampiran 5 Hasil Uji Normalitas dan Uji Asumsi Klasik

Lampiran 6 Regresi

