

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
UCAPAN TERIMAKASIH	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH	vi
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR BAGAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	4
1.4.2 Manfaat Praktis	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Penelitian Sebelumnya	5
2.2. Komunikasi Interpersonal	9
2.2.1 Pengertian Komunikasi Interpersonal	9
2.2.2 Fungsi Komunikasi Interpersonal	10
2.2.3 Karakteristik Komunikasi Interpersonal	11
2.3 Kualitas Layanan.....	11
2.3.1 Pengertian Kualitas Layanan.....	11
2.3.2 Pengertian Kualitas	12
2.3.3 Pengertian Pelayanan	13
2.3.4 Dasar-Dasar Kualitas Layanan.....	14
2.3.5 Indikator Kualitas Pelayanan	15
2.3.6 Kualitas Pelayanan Jasa Bank	16
2.3.7 Pengertian Informasi	16
2.3.8 Manfaat Informasi.....	17
2.4 Kepuasan Nasabah	17
2.4.1 Pengertian Kepuasan Nasabah	17
2.4.2 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	18
2.4.3 Manfaat Kepuasan Pelanggan	20
2.4.4 Strategi Kepuasan Pelanggan.....	21
2.5 Kerangka Pemikiran.....	23
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1. Penelitian Kuantitatif	25
3.2. Desain Penelitian	26
3.3. Metode Penelitian.....	26
3.4. Populasi dan Sampel	26
3.4.1 Populasi	26
3.4.2 Sampel.....	27
3.5 Instrumen Penelitian.....	28

3.5.1 Variabel Independent (X	29
3.5.2 Variabel Dependent (Y	29
3.6. Validitas dan Realibilitas	30
3.6.1 Data Primer	30
3.6.2 Data Sekunder	30
3.6.3 Uji Validitas	30
3.6.4 Uji Reliabilitas	30
3.7 Uji Asumsi Klasik	31
3.7.1 Uji Normalitas	31
3.7.2 Uji Heteroskedastisitas	31
3.7.3 Teknik Pengumpulan Data	31
3.8. Teknik Analisis Data	32
3.8.1 Analisis Regresi Linier Sederhana	33
BAB IV HASIL PENELITIAN	34
4.1.PT.Bank CIMB Niaga Tbk	34
4.2 Hasil Penelitian	35
4.2.1 Analisis Karakteristik Responden	35
4.3 Hasil Uji Validitas Data	37
4.4 Hasil Uji Realibilitas	40
4.5 Analisis Uji Asumsi Klasik	40
4.5.1 Uji Normalitas	40
4.5.2 Uji Multikolinearitas	42
4.5.3 Uji Heterokedastisitas	43
4.6 Analisis Regresi Linear Sederhana	44
BAB V PEMBAHASAN	46
5.1. Variabel Penelitian	46
5.1.1 Kualitas Layanan Informasi	46
5.1.2 Kepuasan Nasabah	46
5.2 Hubungan Variabel Kualitas Layanan Informasi dengan Kepuasan Nasabah	46
5.3. Hubungan Variabel dengan Karakteristik	47
5.4 Hubungan Penelitian dengan Penelitian Terdahulu	47
5.5 Implikasi Hasil Penelitian	48
5.5.1 Implikasi Teoritis	48
5.5.2 Implikasi Praktis	48
BAB VI PENUTUP	49
6.1. Kesimpulan	49
6.2. Saran	49
DAFTAR PUSTAKA	51
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1.	5
Tabel 3.2.	32
Tabel 4.1.	36
Tabel 4.2.	36
Tabel 4.3.	37
Tabel 4.4.	37
Tabel 4.5.	39
Tabel 4.6.	40
Tabel 4.7.	42
Tabel 4.8.	42
Tabel 4.9.	44
Hasil output SPSS Regresi Linier Sederhana.....	45

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1.	28
Gambar 4.1.	35
Gambar 4.2.	41
Gambar 4.3.	41
Gambar 4.4.	43

Universitas
Esa Unggul

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Halaman 23

Universitas
Esa Unggul

Universitas
Esa Unggul

Universitas
Esa Unggul