

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi dan Pembatasan Masalah	6
1.2.1 Identifikasi Masalah	6
1.2.2 Pembatasan Masalah	7
1.3 Perumusan Masalah.....	7
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1 Tinjauan Teori	10
2.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	10
2.1.2 Pengertian Kualitas Produk.....	14
2.1.3 Pengertian Kualitas Pelayanan	16
2.2. Hasil Penelitian Sebelumnya	18
2.3. Hubungan Antara Variabel	19
2.3.1 Hubungan Kualitas Produk terhadap kepuasan nasabah	19
2.3.2 Hubungan Kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.....	20
2.3.3 Hubungan Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan nasabah.....	21
2.4. Hipotesis	21
2.5. Model Penelitian	22

BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Desain Riset	23
3.2 Jenis dan Sumber Data	23
3.2.1 Jenis Data	24
3.2.2 Sumber Data	24
3.3 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	25
3.4 Definisi Oprasional Variabel	27
3.4.1 Definisi Varibel Dalam Penelitian	27
3.4.2 Definisi Oprasional Variabel	28
3.5 Analisis Data	30
3.6 Teknik Analisis Data	32
3.6.1 Uji Validitas	32
3.6.2 Uji Reliabilitas	33
3.6.3 Skala Likert	34
3.6.4 Analisis Regresi Linier Berganda	35
3.6.5 Uji Parsial (t)	36
3.6.6 Uji Secara Bersama-sama (F)	36
3.6.7 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	38
4.1. Karektarik Responden	38
4.1.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
4.1.2 Responden Berdasarkan Usia	39
4.1.3 Responden Berdasarkan Perkerjaan	40
4.1.4 Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah	40
4.2 Hasil Penelitian	41
4.2.1 Uji Validitas	41
4.2.2 Uji Reliabilitas	44
4.3 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	45
4.3.1 Hasil Uji Parsial (t)	47
4.3.2 Hasil Uji Bersama-sama (F)	49
4.3.3 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	50
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	50
4.4.1 Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah	51
4.4.2 Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah	52
4.4.3 Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah	53
4.4.4 Variabel Yang Paling Dominan	55
4.5 Temuan Penelitian	56
4.6 Keterbatasan Penelitian	56

BAB V KESIMPULAN, SARAN DAN IMPLIKASI	58
5.1 Kesimpulan	58
5.2 Saran	59
5.3 Implikasi Penelitian	60
DAFTAR PUSTAKA.....	62
LAMPIRAN - LAMPIRAN.....	64