

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang	1
1.2 Perumusan masalah	7
1.3 Pertanyaan penelitian	8
1.4 Tujuan penelitian	8
1.5 Manfaat penelitian	9
1.6 Ruang lingkup penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Kualitas Pelayanan	11
2.1.1 Definisi Kualitas pelayanan	11
2.1.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan	12
2.1.3 Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan	13
2.1.4 Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan	15
2.2 Kepuasan Nasabah	16
2.2.1 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah	17

2.2.2 Dimensi Kepuasan Nasabah	19
2.2 Kerangka pemikiran	20
2.3 Kerangka Teori	22
2.4 Penelitian Terkait	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	27
3.1 Kerangka konsep	27
3.2 Definisi operasional	27
3.3 Jenis Penelitian	29
3.4 Tempat dan Waktu Penelitian	29
3.5 Populasi dan Sampel	29
3.5.1 Populasi penelitian	29
3.5.2 Sampel penelitian	30
3.6 Instrumen Penelitian	31
3.7 Metode pengumpulan data	32
3.8 Uji Validitas	33
3.9 Uji Reliabilitas	35
3.10 Uji Normalitas	36
3.11 Analisis data	37
BAB IV HASIL	39
4.1 Gambaran kualitas pelayanan.....	39
4.2 Gambaran kepuasan nasabah	42
4.3 Gambaran hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah	45
BAB V PEMBAHASAN	48
5.1 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah	48
5.2 Gambaran Kepuasan Nasabah	50
5.3 Gambaran Kualitas Pelayanan	51

BAB VI SIMPULAN DAN SARAN	53
6.1 Simpulan	53
6.2 Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terkait	23
Tabel 3.1 Definisi Operasional	27
Tabel 3.2 Kisi-kisi kuesioner penelitian	32
Tabel 3.3 Hasil validitas kualitas pelayanan	33
Tabel 3.4 Hasil validitas kepuasan nasabah	34
Tabel 3.5 Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan.....	35
Tabel 3.6 Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah.....	35
Tabel 3.7 Uji Normalitas variabel penelitian	37
Tabel 4.1 Bukti Langsung	39
Tabel 4.2 Keandalan (<i>Reliability</i>)	39
Tabel 4.3 Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	40
Tabel 4.4 Empati (<i>Empathy</i>)	40
Tabel 4.5 Jaminan (<i>Assurance</i>)	41
Tabel 4.6 Kualitas Pelayanan	41
Tabel 4.7 Harapan (<i>Expectations</i>)	42
Tabel 4.8 Penyampaian produk atau jasa yang disarankan	43
Tabel 4.9 Konfirmasi atau Diskonfirmasi	43
Tabel 4.10 Perilaku Mengeluh	44
Tabel 4.11 Kepuasan Nasabah	44
Tabel 4.12 Koefisien	45
Tabel 4.13 Uji T	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori Penelitian 22

Gambar 3.1 Kerangka Konsep 27