

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SERTIFIKASI	ii
PENGESAHAN TESIS.....	iii
ABSTRACT	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian	15
1.3 Tujuan Penelitian	17
1.4 Manfaat Penelitian	18
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	18
1.4.2 Manfaat Praktis.....	19
BAB II TELAAH PUSTAKA	20
2.1 Bank XYZ <i>Partnership branch</i>	20
2.2 Bank XYZ Konvensional	22
2.3 Kualitas Pelayanan.....	23
2.4 Kinerja Perusahaan	25
2.5 Model Penelitian (Kerangka Pikir)	26
2.6 Pengembangan Hipotesis	29
2.6.1 Terdapat perbedaan kualitas pelayanan antara Bank XYZ <i>Partnership branch</i> dengan Bank XYZ Konvensional ditinjau dari dimensi <i>tangible</i>	29

2.6.2	Terdapat perbedaan kualitas pelayanan antara Bank XYZ <i>Partnership branch</i> dengan Bank XYZ Konvensional ditinjau dari dimensi <i>Responsiveness</i>	29
2.6.3	Terdapat perbedaan kualitas pelayanan antara Bank XYZ <i>Partnership branch</i> dengan Bank XYZ Konvensional ditinjau dari dimensi <i>empathy</i>	30
2.6.4	Terdapat perbedaan kualitas pelayanan antara Bank XYZ <i>Partnership branch</i> dengan Bank XYZ Konvensional ditinjau dari dimensi <i>Reliability</i>	31
2.6.5	Terdapat perbedaan kualitas pelayanan antara Bank XYZ <i>Partnership branch</i> dengan Bank XYZ Konvensional ditinjau dari dimensi <i>Assurance</i>	31
2.6.6	Terdapat pengaruh kualitas pelayanan Bank XYZ <i>Partnership branch</i> terhadap kinerja Bank XYZ <i>Partnership branch</i>	32
2.6.7	Terdapat pengaruh kualitas pelayanan Bank XYZ Konvensional terhadap kinerja Bank XYZ Konvensional.....	32
BAB III METODE PENELITIAN		34
3.1	Jenis Penelitian	34
3.2	Metode Penelitian.....	35
3.3	Populasi dan Sampel	35
3.3.1	Populasi	35
3.3.2	Sample	36
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.5	Teknik Pengukuran Data	39
3.6	Teknik Analisis Data “.....	40
3.6.1	Statistik Deskriptif	40
3.6.2	Uji <i>Paired Sample T-test</i> (Uji t berpasangan).....	40
3.6.3	Uji Asumsi Klasik.....	41
3.6.4	Uji Hipotesa	42

BAB IV ANALISA DATA.....	44
4.1 Profil Responden	44
4.2 Statistik Deskriptif	46
4.3 Hasil Uji Beda	48
4.3.1 Terdapat perbedaan Kualitas Pelayanan antara Bank XYZ Partnership branch dengan Bank XYZ Konvensional ditinjau dari Dimensi <i>Tangible</i>	50
4.3.2 Terdapat perbedaan Kualitas Pelayanan antara Bank XYZ Partnership branch dengan Bank XYZ Konvensional ditinjau dari Dimensi <i>Responsives</i>	51
4.3.3 Terdapat perbedaan Kualitas Pelayanan antara Bank XYZ Partnership branch dengan Bank XYZ Konvensional ditinjau dari Dimensi <i>Emphaty</i>	52
4.3.4 Terdapat perbedaan Kualitas Pelayanan antara Bank XYZ Partnership branch dengan Bank XYZ Konvensional ditinjau dari Dimensi <i>Reliability</i>	53
4.3.5 Terdapat perbedaan Kualitas Pelayanan antara Bank XYZ Partnership branch dengan Bank XYZ Konvensional ditinjau dari Dimensi <i>Assurance</i>	54
4.4 Hasil Pengujian Asumsi Klasik.....	55
4.4.1 Uji <i>Normalitas</i>	55
4.4.2 Uji <i>Multikolinearitas</i>	56
4.4.3 Uji Autokorelasi.....	57
4.4.4 Uji Heteroskedastisitas	59
4.5 Pengujian Model Fit.....	60
4.6 Pengujian Koefisien Determinasi.....	61
4.7 Pengujian Hipotesis.....	62
4.8 Hasil Penelitian Kualitatif	63
4.8.1 Hasil Wawancara	63
4.9 Pembahasan	69

4.9.1	Terdapat perbedaan kualitas pelayanan antara Bank XYZ <i>Partnership branch</i> dengan Bank XYZ Konvensional ditinjau dari dimensi <i>tangible</i>	69
4.9.2	Terdapat perbedaan kualitas pelayanan antara Bank XYZ <i>Partnership branch</i> dengan Bank XYZ Konvensional ditinjau dari dimensi <i>responsives</i>	71
4.9.3	Terdapat perbedaan kualitas pelayanan antara Bank XYZ <i>Partnership branch</i> dengan Bank XYZ Konvensional ditinjau dari dimensi <i>emphaty</i>	72
4.9.4	Terdapat perbedaan kualitas pelayanan antara Bank XYZ <i>Partnership branch</i> dengan Bank XYZ Konvensional ditinjau dari dimensi <i>Reliability</i>	74
4.9.5	Terdapat perbedaan Kualitas Pelayanan antara Bank XYZ <i>Partnership branch</i> dengan Bank XYZ Konvensional ditinjau dari Dimensi <i>Assurance</i>	76
4.9.6	Pengaruh kualitas pelayanan Bank XYZ <i>Partnership branch</i> terhadap kinerja Bank XYZ <i>Partnership branch</i>	78
4.9.7	Pengaruh kualitas pelayanan Bank XYZ Konvensional terhadap kinerja Bank XYZ Konvensional	80
BAB V SIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN		82
5.1	Simpulan	82
5.2	Implikasi Kebijakan.....	83
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	84
5.4	Agenda Penelitian Mendatang	84
DAFTAR PUSTAKA.....		86
LAMPIRAN.....		88