

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRACT.....	vi
ABSTRAKSI.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.5 Sistematika Penulisan.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Landasan Teori dan Pnelitian Terdahulu.....	13
2.1.1 Definisi dan Konsep Pemasaran.....	13
2.1.2 Jasa.....	15
2.1.3 Kepuasan Konsumen.....	17
2.1.4 Kualitas Layanan Jasa.....	23
2.1.5 Kualitas Layanan Inti.....	23
2.1.6 Kualitas Layanan Peripheral.....	25
2.1.6.1 Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Konsumen.....	27
2.2 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	30
2.3 Hipotesis.....	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	32
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	32
3.1.1 Variabel Penelitian.....	32
3.1.2 Definisi Operasional.....	33
3.2 Penentuan Populasi dan Sampel.....	36
3.2.1 Populasi.....	36
3.2.2 Sampel.....	36
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	38
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	39
3.4.1 Wawancara.....	39
3.4.2 Kuesioner.....	39
3.5 Metode Analisis Data.....	40
3.5.1 Analisis Deskriptif.....	40

3.5.2 Analisis Kuantitatif.....	41
3.6 Metode Analisis Kuantitatif.....	41
3.6.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	41
3.6.1.1 Uji Validitas.....	41
3.6.1.2 Uji Reliabilitas.....	42
3.6.2 Uji Asumsi Klasik.....	43
3.6.2.1 Uji Normalitas.....	43
3.6.2.2 Uji Multikolinearitas.....	43
3.6.2.3 Uji Heteroskedastisitas.....	44
3.6.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	45
3.6.4 Pengujian Hipotesis.....	45
3.6.4.1 Uji Signifikansi Parameter Individual (uji t).....	45
3.6.4.2 Uji Signifikansi Simultan (uji F).....	46
3.6.4.3 Koefisien Determinasi (R^2).....	47
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	 49
4.1 Gambaran Umum Responden.....	49
4.1.1 Deskripsi Responden berdasarkan Umur.....	49
4.1.2 Deskripsi Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
4.1.3 Deskripsi Responden berdasarkan Pekerjaan.....	51
4.1.4 Deskripsi Responden berdasarkan Penghasilan.....	52
4.2 Hasil Penelitian.....	53
4.2.1 Deskripsi Variabel Penelitian.....	53
4.2.1.1 Analisis Indeks Jawaban Responden Terhadap Kualitas Layanan Inti.....	55
4.2.1.2 Analisis Indeks Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan Peripheral.....	57
4.2.1.3 Analisis Indeks Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Nasabah.....	59
4.2.2 Uji Instrumen.....	60
4.2.2.1 Uji Validitas.....	60
4.2.2.2 Uji Reliabilitas.....	61
4.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	62
4.2.3.1 Uji Normalitas.....	62
4.2.3.2 Uji Multikolinearitas.....	63
4.2.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	65
4.2.4 Hasil Analisis Regresi Berganda.....	66
4.2.5 Uji Goodnes Of Fit.....	68
4.2.5.1 Uji F.....	68
4.2.5.2 Koefisien Dterminasi (R^2).....	68
4.2.5.3 Uji t.....	69
4.3 Pembahasan.....	71
4.3.1 Pengaruh Kualitas Layanan Inti Terhadap	

Kepuasan Nasabah.....	71
4.3.2 Pengaruh Kualitas Layanan Peripheral Terhadap Kepuasan Nasabah.....	72
BAB V PENUTUP.....	73
5.1 Kesimpulan.....	73
5.2 Keterbatasan.....	73
5.3 Saran.....	74
5.4 Agenda Penelitian Mendatang.....	75
DAFTAR PUSTAKA.....	76
LAMPIRAN.....	79