

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAKSI	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian dan Kegunaan penelitian.....	7
1.4 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Kepuasan Nasabah	9
2.1.2 Kualitas Pelayanan Jasa	20
2.1.2.1 Kualitas Pelayanan Inti	22
2.1.2.2 kualitas Pelayanan Peripheral	24
2.1.3 Diferensiasi Produk.....	29
2.2 Penelitian Terdahulu	33
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis	37
2.3 Hipotesis.....	38
BAB III METODE PENELITIAN.....	39
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	39
3.1.1 Variabel Penelitian	39
3.1.2 Definisi Operasional.....	40
3.2 Penentuan Populasi dan Sampel.....	45
3.2.1 Populasi.....	45
3.2.2 Sampel.....	46
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	47
3.4 Metode Pengumpulan Data	47
3.5 Metode Analisis	48
3.5.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	48
3.5.1.1 Uji validitas	48
3.5.1.2 Uji Reliabilitas	48
3.5.2 Uji Asumsi Klasik.....	49
3.5.2.1 Uji Normalitas.....	49
3.5.2.2 Uji Multikoliniaritas.....	49
3.5.2.3 Uji Heteroskedastisitas.....	50
3.5.3 Analisis Regresi Berganda	51

3.5.4 Uji Hipotesis	52
3.5.4.1 Uji Statistik T	52
3.5.4.2 Uji Statistik F	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	55
4.1 Identitas Responden	55
4.1.1 Identitas responden menurut jenis kelamin.....	55
4.1.2 Identitas Responden Menurut Usia	56
4.1.2 Identitas Responden Menurut pendidikan.....	57
4.1.4 Identitas Responden Menurut pekerjaan.....	58
4.2 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Inti, Kualitas Pelayanan Peripheral, Diferensiasi Produk, dan Kepuasan Nasabah Bank Bukopin Semarang	58
4.3 Analisis validitas dan realibilitas instrumen	67
4.3.1 Uji Validitas	67
4.3.2 Uji Realibilitas.....	68
4.4 Uji Asumsi Klasik	69
4.4.1 Uji Normalitas	69
4.4.2 Uji multikolinearitas.....	70
4.5 Uji Heteroskedastisitas	71
4.6 Analisis Regresi Linier berganda	72
4.7 Pengujian Hipotesis (uji t).....	74
4.8 uji koefisien determinasi	75
4.9 pembahasan	76
4.9.1 pengaruh kualitas pelayanan inti terhadap kepuasan nasabah	76
4.9.2 pengaruh kualitas pelayanan peripheral terhadap kepuasan nasabah	77
4.9.3 pengaruh diferensiasi produk terhadap kepuasan nasabah	78
BAB V PENUTUP.....	80
5.1 Kesimpulan	80
5.2 Saran.....	81
5.2.1 Saran untuk Perusahaan.....	81
5.2.2 Saran untuk Penelitian Mendatang.....	83

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN