

## DAFTAR ISI

	Hal.
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRACT.....	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	8
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	8
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	9
1.4 Sistematika Penulisan.....	9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Kualitas Layanan.....	11
2.1.2 Nilai Nasabah.....	13
2.1.3 Kepuasan Nasabah.....	18
2.1.4 Loyalitas Nasabah.....	21
2.2 Penelitian Terdahulu.....	25
2.3 Kerangka Pemikiran.....	27
2.4 Hipotesis.....	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	29
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	29
3.1.1 Variabel Penelitian.....	29
3.1.2 Definisi Operasional.....	30
3.2 Skala Pengukuran Variabel.....	32
3.3 Populasi dan Sampel.....	33
3.3.1 Populasi.....	33
3.3.2 Sampel.....	34
3.3.3 Teknik Pengukuran Sampel.....	34
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	35
3.4.1 Data Primer.....	35
3.4.2 Data Sekunder.....	35
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	36

3.6 Metode Analisis Data.....	37
3.6.1 Uji Instrumen Data.....	37
3.6.2 Uji Asumsi Klasik.....	38
3.6.3 Uji <i>Goodness of Fit</i> .....	39
3.6.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	41
3.6.5 Metode Sobel.....	42
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>44</b>
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	44
4.1.1 Gambaran Umum Responden.....	44
4.1.1.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
4.1.1.2 Responden Berdasarkan Usia.....	45
4.1.1.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	46
4.1.1.4 Responden Berdasarkan Pendapatan.....	46
4.1.1.5 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
4.1.2 Analisis Indeks Jawaban Responden Tiap Variabel.....	47
4.1.2.1 Tanggapan Terhadap Variabel Kualitas Layanan.....	49
4.1.2.2 Tanggapan Terhadap Variabel Nilai Nasabah.....	51
4.1.2.3 Tanggapan Terhadap Variabel Kepuasan Nasabah.....	53
4.1.2.4 Tanggapan Terhadap Variabel Loyaitas Nasabah.....	56
4.2 Analisis Data.....	58
4.2.1 Uji Instrument.....	58
4.2.1.1 Uji Validitas.....	58

4.2.1.2 Uji Reliabilitas.....	59
4.2.2 Uji Asumsi Klasik.....	60
4.2.2.1 Uji Normalitas.....	60
4.2.2.2 Uji Multikolinearitas.....	62
4.2.2.3 Uji Heteroskedastisitas.....	63
4.2.3 Analisis Regresi Linier Beganda.....	64
4.2.4 <i>Goodness of Fit</i> .....	66
4.2.4.1 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	66
4.2.4.2 Uji Simultan (Uji F).....	68
4.2.4.3 Uji Parsial (Uji t) .....	69
4.2.5 Uji Sobel.....	71
4.3 Pembahasan.....	73
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>75</b>
5.1 Kesimpulan.....	75
5.2 Saran.....	76
5.2.1 Saran Untuk Perusahaan.....	76
5.2.2 Saran Untuk Penelitian Mendatang.....	77
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	77
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>78</b>
<b>LAMPIRAN – LAMPIRAN.....</b>	<b>81</b>