

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.....	9
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	9
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	9
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	10
1.4 Sistematika Penulisan.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Landasan Teori.....	12
2.1.1 Kepuasan Nasabah.....	12
2.1.2 Nilai Nasabah.....	14

2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	20
2.1.4 Loyalitas Nasabah.....	22
2.2 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	31
3.1.1 Variabel Penelitian.....	31
3.1.2 Definisi Operasional.....	32
3.2 Populasi dan Sampel.....	35
3.2.1 Populasi.....	35
3.2.2 Sampel.....	35
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	37
3.3.1 Data Primer.....	37
3.3.2 Data Sekunder.....	37
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	38
3.4.1 Kuesioner.....	38
3.4.2 Studi Pustaka.....	39
3.5 Metode Analisis Data.....	39
3.5.1 Uji Instrumen Data.....	41
3.5.1.1 Uji Validitas.....	41
3.5.1.2 Uji Reliabilitas.....	41
3.5.2 Uji Asumsi Klasik.....	42
3.5.2.1 Uji Multikolinearitas.....	42
3.5.2.2 Uji Heteroskidastisitas.....	43
3.5.2.3 Uji Normalitas.....	43
3.5.3 Analisis Linier Berganda.....	44
3.5.4 Goodness of Fit.....	45

3.5.4.1 Koefisien Determinasi(R^2).....	45
3.5.4.2 Uji F (Uji Simultan).....	46
3.5.5 Uji hipotesis.....	46
3.5.5.1 Uji t (Uji Parsial).....	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	48
4.1.1 Gambaran Umum Responden.....	48
4.1.2 Analisis Indeks Jawaban Responden per Variabel.....	53
4.2 Analisis Data.....	61
4.2.1 Uji Validitas.....	61
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	63
4.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	64
4.2.3.1 Uji Multikolinearitas.....	64
4.2.3.2 Uji Heteroskedastisitas.....	66
4.2.3.3 Uji Normalitas.....	68
4.2.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	69
4.2.5 Goodness of Fit.....	72
4.2.5.1 Koefisien Determinasi(R^2).....	72
4.2.5.2 Uji F (Uji Simultan).....	74
4.2.6 Uji hipotesis.....	75
4.2.6.1 Uji t (Uji Parsial).....	75
4.3 Pembahasan.....	77
4.3.1 Pengaruh Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah.....	77
4.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah.....	78
4.3.4 Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah.....	78
BAB V PENUTUP.....	80

5.1 Kesimpulan.....	80
5.2 Saran.....	82
5.2.1 Saran Untuk Perusahaan.....	82
5.2.2 Saran Untuk Penelitian Mendatang.....	83
DAFTAR PUSTAKA.....	84