

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan Tesis.....	ii
Surat Pernyataan Keaslian Tesis	iii
Abstract	iv
Abstraksi	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	viii
BAB I	
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	8
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	9
1.3.1 Tujuan Penelitian	9
1.3.2 Kegunaan Penelitian	10
BAB II	
TELAAH PUSTAKA, IDENTIFIKASI KEBIJAKAN DAN PENGEMBANGAN MODEL	11
2.1 Kepuasan Nasabah	11
2.2 Kualitas Layanan	14

2.2.1 Kualitas Layanan Inti	17
2.2.2 Kualitas Layanan Periferal.....	18
2.3 Penelitian Terdahulu	19
2.4 Identifikasi Kebijakan Perusahaan.....	21
2.4.1 <i>Customer Service</i>	21
2.4.2 <i>Teller</i>	23
2.4.3 <i>Satpam</i>	23
2.4.4 <i>Tangible</i>	23
2.5 Pengembangan Model Penelitian.....	26
2.5.1 Hipotesis Kualitas Layanan Inti Terhadap Kepuasan Nasabah	26
2.5.2 Hipotesis Kualitas Layanan Periferal Terhadap Kepuasan Nasabah	26
2.6 Kerangka Pemikiran Penelitian.....	27
BAB III	
METODE PENELITIAN.....	
3.1 Definisi Operasional dan Variabel Penelitian.....	28
3.2 Populasi dan Sampel	30
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	31
3.4 Metode Analisis Data.....	32
3.4.1 Analisis Kualitatif	32
3.4.2 Analisis Kuantitatif	32
3.5 Pengujian Instrumen Penelitian	33
3.5.1 Uji Validitas	33

3.5.2 Uji Reliabilitas	33
3.6 Teknik Analisis Data.....	34
3.6.1 Uji Kelayakan (F-Test)	34
3.6.2 Analisis Regresi Berganda	34
BAB IV	
ANALISIS DATA	36
4.1 Identitas Responden	36
4.1.1 Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	36
4.1.2 Identitas Responden Berdasarkan Masa Lamanya Menjadi Nasabah ..	36
4.2 Tanggapan Responden terhadap variable-variabel	37
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas	45
4.3.1 Uji Validitas	45
4.3.2 Uji Reliabilitas	47
4.4 Asumsi Klasik	48
4.4.1 Uji Normalitas.....	48
4.4.2 Uji Multikolinearitas	48
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	49
4.5 Regresi Linier Berganda	50
4.6 Pengujian Hipotesis dengan Uji t.....	52
4.7 Koefisien Determinasi	53
4.8 Pembahasan	54
4.8.1 Pengaruh Kualitas Layanan Inti terhadap Kepuasan Nasabah	54

4.8.2 Pengaruh Kualitas Layanan Periferal terhadap Kepuasan Nasabah	55
---	----

BAB V

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN	58
5.1 Kesimpulan Hipotesis	58
5.1.1 Kesimpulan Hipotesis 1	58
5.1.2 Kesimpulan Hipotesis 2	58
5.2 Kesimpulan Masalah Penelitian.....	59
5.3 Implikasi Teoritis	60
5.4 Implikasi Kebijakan	61
5.5 Keterbatasan Penelitian.....	64
5.6 Agenda Penelitian Mendatang	64
DAFTAR REFERENSI	66
LAMPIRAN	68