

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Pembatasan Masalah.....	8
D. Perumusan Masalah	9
E. Kegunaan Penelitian	9
 BAB II KAJIAN TEORETIK	
A. Deskripsi Konseptual	11
1. Kepuasan Nasabah	11

2. Kualitas Pelayanan.....	18
3. Kepercayaan	24
B. Hasil Penelitian yang Relevan.....	31
C. Kerangka Teoretik	39
D. Perumusan Hipotesis.....	41

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian	42
B. Tempat dan Waktu Penelitian	42
1. Tempat Penelitian	42
2. Waktu Penelitian.....	43
C. Metode Penelitian	43
1. Metode.....	43
2. Konstelasi Hubungan Antar Variabel	44
D. Populasi dan Sampling.....	45
E. Teknik Pengumpulan Data	47
1. Kepuasan Nasabah (Variabel Y).....	47
a. Definisi Konseptual.....	47
b. Definisi Operasional.....	47
c. Kisi-Kisi Instrumen Kepuasan Nasabah.....	47
d. Validasi Instrumen Kepuasan Nasabah.....	49

2. Kualitas Pelayanan (Variabel X_1)	51
a. Definisi Konseptual.....	51
b. Definisi Operasional.....	51
c. Kisi-kisi Instrumen Kualitas Pelayanan	52
d. Validasi Instrumen Kualitas Pelayanan.....	54
3. Kepercayaan (Variabel X_2).....	56
a. Definisi Konseptual.....	56
b. Definisi Operasional.....	56
c. Kisi-kisi Instrumen Kepercayaan.....	57
d. Validasi Instrumen Kepercayaan	58
F. Teknik Analisis Data	60
1. Uji Persyaratan Analisis	61
a. Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y Atas X.....	61
b. Uji Linieritas Regresi	61
2. Persamaan Regresi Linier Sederhana.....	62
3. Uji Hipotesis	62
a. Uji Signifikansi Parsial.....	62
b. Perhitungan Koefisien Korelasi	63
c. Uji-t	63
4. Perhitungan Koefisien Determinasi	64

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data	65
1. Kepuasan Nasabah (Variabel Y).....	65
2. Kualitas Pelayanan (X_1)	68
3. Kepercayaan (Variabel X_2).....	72
B. Pengujian Hipotesis	75
1. Persamaan Garis Regresi.....	75
2. Pengujian Persyaratan Analisis.....	77
a. Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X.....	77
b. Uji Linieritas Regresi	79
3. Pengujian Hipotesis Penelitian	80
C. Pembahasan.....	84

BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	87
B. Implikasi.....	88
C. Saran	90

DAFTAR PUSTAKA.....91

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

TABEL II.1	Matriks Hasil Penelitian Terdahulu.....	34
TABEL II.2	Persamaan dan Perbandingan Penelitian.....	36
TABEL III.1	Data Survei Awal.....	45
TABEL III.2	Proporsi Pengambilan Sampel.....	46
TABEL III.3	Kisi – Kisi Instrumen Kepuasan Nasabah (Variabel Y).....	48
TABEL III.4	Skala Penilaian Instrumen Kepuasan Nasabah.....	48
TABEL III.5	Kisi – Kisi Instrumen Kualitas Pelayanan (Variabel X_1).....	52
TABEL III.6	Skala Penilaian Instrumen Kualitas Pelayanan.....	53
TABEL III.7	Kisi – Kisi Instrumen Kepercayaan (Variabel X_2).....	57
TABEL III.8	Skala Penilaian Instrumen Kepercayaan.....	58
TABEL IV.1	Distribusi Frekuensi Kepuasan Nasabah.....	66
TABEL IV.2	Rata – Rata Hitung Skor Indikator Kepuasan Nasabah.....	68
TABEL IV.3	Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan.....	69
TABEL IV.4	Rata – Rata Hitung Skor Indikator Kualitas Pelayanan.....	71
TABEL IV.5	Distribusi Frekuensi Kepercayaan.....	73
TABEL IV.6	Rata – Rata Hitung Skor Indikator Kepercayaan.....	75
TABEL IV.7	Hasil Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X_1	78
TABEL IV.8	Hasil Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X_2	79
TABEL IV.9	Anava Untuk Keberartian dan Linearitas Persamaan Regresi Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Nasabah.....	81
TABEL IV.10	Pengujian Signifikan Koefisien Korelasi Sederhana Antara X_1 dan Y.....	81

TABEL IV.11	Anava Untuk Keberartian dan Linearitas Persamaan Regresi	
	Kepercayaan dengan Kepuasan.....	83
TABEL IV.12	Pengujian Signifikan Koefisien Korelasi Sederhana	
	Antara X_2 dan Y.....	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar IV.1	Grafik Histogram Kepuasan Nasabah.....	67
Gambar IV.2	Grafik Histogram Kualitas Pelayanan.....	70
Gambar IV.3	Grafik Histogram Kepercayaan.....	74
Gambar IV.4	Grafik Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Nasabah.....	76
Gambar IV.5	Grafik Hubungan antara Kepercayaan dengan Kepuasan Nasabah.....	77

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Ijin Penelitian di RW 011.....	94
Lampiran 2	Surat Balasan Penelitian di RW 011.....	95
Lampiran 3	Survei Awal.....	96
Lampiran 4	Kuesioner Penelitian Uji Coba Y.....	97
Lampiran 5	Skor Uji Coba Variabel Y.....	100
Lampiran 6	Perhitungan Analisis Butir Y.....	101
Lampiran 7	Data Perhitungan Validasi Variabel Y.....	102
Lampiran 8	Skor Uji Coba Instrumen Setelah Validasi Variabel Y.....	103
Lampiran 9	Perhitungan Varians Butir, Varians Total, dan Uji Reliabilitas Variabel Y.....	104
Lampiran 10	Kuesioner Penelitian Uji Coba X_1	105
Lampiran 11	Skor Uji Coba Variabel X_1	108
Lampiran 12	Perhitungan Analisis Butir X_1	109
Lampiran 13	Data Perhitungan Validasi Variabel X_1	110
Lampiran 14	Skor Uji Coba Instrumen Setelah Validasi Variabel X_1	111
Lampiran 15	Perhitungan Varians Butir, Varians Total, dan Uji Reliabilitas Variabel X_1	112
Lampiran 16	Kuesioner Penelitian Uji Coba X_2	113
Lampiran 17	Skor Uji Coba Variabel X_2	116
Lampiran 18	Perhitungan Analisis Butir X_2	117
Lampiran 19	Data Perhitungan Validasi Variabel X_2	118
Lampiran 20	Skor Uji Coba Instrumen Setelah Validasi Variabel X_2	119

Lampiran 21	Perhitungan Varians Butir, Varians Total, dan Uji Reliabilitas Variabel X_2	120
Lampiran 22	Kuesioner Variabel Y.....	121
Lampiran 23	Kuesioner Variabel X_1	124
Lampiran 24	Kuesioner Variabel X_2	127
Lampiran 25	Data Mentah Variabel Y.....	130
Lampiran 26	Data Mentah Variabel X_1	131
Lampiran 27	Data Mentah Variabel X_2	132
Lampiran 28	Data Mentah Variabel X_1 dan Y.....	133
Lampiran 29	Rekapitulasi Skor Total Instrumen Hasil Penelitian.....	134
Lampiran 30	Perhitungan Rata – Rata, Varians dan Simpangan Baku.....	136
Lampiran 31	Tabel Perhitungan Rata – Rata, Varians dan Simpangan Baku Variabel X_1 dan Y.....	137
Lampiran 32	Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Kepuasan Nasabah.....	139
Lampiran 33	Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Kualitas Pelayanan.....	140
Lampiran 34	Grafik Histogram Variabel Y.....	141
Lampiran 35	Grafik Histogram Variabel X_1	142
Lampiran 36	Perhitungan Persamaan Garis Linear.....	143
Lampiran 37	Grafik Persamaan Regresi.....	144
Lampiran 38	Tabel Untuk Menghitung $\hat{Y} = 42,85 + 0,59X_1$	145
Lampiran 39	Tabel Perhitungan Rata – Rata, Varians dan Simpangan Baku Regresi $\hat{Y} = 42,85 + 0,59X_1$	147

Lampiran 40	Perhitungan Rata – Rata, Varians dan Simpangan Baku Regresi $\hat{Y} = 42,85 + 0,59X_1$	149
Lampiran 41	Perhitungan Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X_1	150
Lampiran 42	Langkah Perhitungan Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X_1	152
Lampiran 43	Perhitungan JK (G).....	153
Lampiran 44	Perhitungan Uji Keberartian Regresi.....	155
Lampiran 45	Perhitungan Uji Kelinearian Regresi.....	156
Lampiran 46	Tabel Anava Untuk Keberartian dan Uji Kelinearian Regresi...	157
Lampiran 47	Perhitungan Koefisien Korelasi <i>Product Moment</i>	158
Lampiran 48	Perhitungan Uji Keberartian Koefisien Korelasi (Uji-t).....	159
Lampiran 49	Perhitungan Koefisien Determinasi.....	160
Lampiran 50	Skor Indikator Dominan Variabel Y.....	161
Lampiran 51	Skor Indikator Dominan Variabel X_1	162
Lampiran 52	Data Mentah Variabel X_2 dan Y.....	163
Lampiran 53	Rekapitulasi Skor Total Instrumen Hasil Penelitian.....	164
Lampiran 54	Perhitungan Rata – Rata, Varians dan Simpangan Baku.....	166
Lampiran 55	Tabel Perhitungan Rata – Rata, Varians dan Simpangan Baku Variabel X_2 dan Y.....	167
Lampiran 56	Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Kepercayaan.....	169

Lampiran 57	Grafik Histogram Variabel X_2	170
Lampiran 58	Perhitungan Persamaan Garis Linear.....	171
Lampiran 59	Grafik Persamaan Regresi.....	172
Lampiran 60	Tabel Untuk Menghitung $\hat{Y} = 41,55 + 0,63X_2$	173
Lampiran 61	Tabel Perhitungan Rata – Rata, Varians dan Simpangan Baku Regresi $\hat{Y} = 41,55 + 0,63X_2$	174
Lampiran 62	Perhitungan Rata – Rata, Varians dan Simpangan Baku Regresi $\hat{Y} = 41,55 + 0,63X_2$	177
Lampiran 63	Perhitungan Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X_2	178
Lampiran 64	Langkah Perhitungan Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X_2	180
Lampiran 65	Perhitungan JK (G).....	181
Lampiran 66	Perhitungan Uji Keberartian Regresi.....	183
Lampiran 67	Perhitungan Uji Kelinearian Regresi.....	184
Lampiran 68	Tabel Anava Untuk Keberartian dan Uji Kelinearian Regresi.....	185
Lampiran 69	Perhitungan Koefisien Korelasi <i>Product Moment</i>	186
Lampiran 70	Perhitungan Uji Keberartian Koefisien Korelasi (Uji-t).....	187
Lampiran 71	Perhitungan Koefisien Determinasi.....	188
Lampiran 72	Skor Indikator Dominan Variabel X_2	189
Lampiran 73	Tabel Penentuan Jumlah Sampel.....	190
Lampiran 74	Tabel Nilai – Nilai r <i>Product Moment</i>	191
Lampiran 75	Nilai Kritis L untuk Uji <i>Lilliefors</i>	192

Lampiran 76	Tabel Kurva Normal.....	193
Lampiran 77	Tabel Nilai – Nilai untuk Distribusi t.....	194
Lampiran 78	Tabel Nilai – Nilai dalam Distribusi F.....	195
Lampiran 79	Daftar Nama Responden <i>Survey</i> Awal.....	199
Lampiran 80	Persentase Hasil <i>Survey</i> Awal.....	202
Lampiran 81	Daftar Nama Responden Uji Coba.....	203
Lampiran 82	Daftar Nama Responden Final.....	204