

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINIALITAS	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Pembatasan Masalah	8
D. Perumusan Masalah	9
E. Kegunaan Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR, DAN PERUMUSAN HIPOTESIS	10
A. Deskripsi Teoretis	10
1. Hakikat Kepuasan Nasabah	10
2. Hakikat Pelayanan Prima	18
B. Kerangka Berpikir	29
C. Perumusan Hipotesis	31

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	32
A. Tujuan Penelitian	32
B. Waktu dan Tempat Penelitian	32
C. Metode Penelitian.....	33
D. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	33
E. Instrumen Penelitian	35
1. Kepuasan Nasabah.....	35
a. Definisi Konseptual.....	35
b. Definisi Operasional.....	35
c. Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Nasabah	36
d. Validasi Instrumen Kepuasan Nasabah.....	37
2. Pelayanan Prima	40
a. Definisi Konseptual.....	40
b. Definisi Operasional.....	40
c. Kisi-kisi Instrumen Pelayanan Prima	41
d. Validasi Instrumen Pelayanan Prima	42
F. Konstelasi Hubungan Antar Variabel	45
G. Teknik Analisis Data.....	45
1. Persamaan Regresi	46
2. Uji Persyaratan Analisis.....	46
3. Uji Hipotesis	48
4. Uji Keberartian Koefisien Korelasi.....	49
5. Menghitung Koefisien Determinasi	50
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	 51
A. Deskripsi data	51
1. Kepuasan Nasabah.....	51
2. Pelayanan Prima	54
B. Analisis Data	57
1. Perhitungan Persamaan Regresi	57
2. Uji Persyaratan Analisis	59

3. Uji Hipotesis	60
4. Uji Keberartian Koefisien Korelasi	61
5. Menghitung Koefisien Determinasi.....	62
C. Interpretasi Data	62
D. Keterbatasan Penelitian	63
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN	65
A. Kesimpulan	65
B. Implikasi	66
C. Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN-LAMPIRAN	70

DAFTAR TABEL

	Halaman
I.1 Perkembangan Jumlah Nasabah	7
II.1 Sasaran dan Manfaat Service Excellence	28
III.1 Skala Penilaian Kepuasan Nasabah	36
III.2 Kisi – kisi Instrumen Kepuasan Nasabah.....	37
III.3 Skala Penilaian Pelayanan Prima	41
III.4 Kisi – kisi Instrumen Pelayanan Prima	42
III.5 Konstelasi Hubungan Antar Variabel	45
III.6 Tabel Analisa Varians Regresi Linier Sederhana	48
IV.1 Daftar Distribusi Kepuasan Nasabah	52
IV.2 Rata-rata perhitungan skor indikator dan sub indikator variabel Kepuasan Nasabah	54
IV.3 Daftar Distribusi Pelayanan Prima	55
IV.4 Rata-rata perhitungan skor indikator dan sub indikator variabel Pelayanan Prima.....	57
IV.5 Tabel Anava	60

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
II.1 Konsep Kepuasan Pelanggan	16
II.2 Pelayanan sebagai proses	19
IV.1 Grafik Histogram Kepuasan Nasabah.....	53
IV.2 Grafik Histogram Pelayanan Prima	56
IV.3 Grafik Persamaan Regresi.....	58

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Kuesioner Uji Coba Variabel X	70
2. Kuesioner Uji Coba Variabel Y	73
3. Kuesioner Final Variabel X	76
4. Kuesioner Final Variabel Y	79
5. Hasil Uji Coba Instrumen Variabel X	81
6. Hasil Uji Validitas Variabel X	82
7. Langkah Perhitungan Uji Validitas Variabel X	83
8. Perhitungan Kembali Hasil Uji Coba Variabel X Valid	84
9. Hasil Perhitungan Kembali Uji Validitas Variabel X	85
10. Hasil Reliabilitas Variabel X	86
11. Hasil Uji Coba Instrumen Variabel Y	87
12. Hasil Uji Validitas Variabel Y	88
13. Langkah Perhitungan Uji Validitas Variabel Y	89
14. Perhitungan Kembali Hasil Uji Coba Variabel Y Valid	90
15. Hasil Perhitungan Kembali Uji Validitas Variabel Y	91
16. Hasil Reliabilitas Variabel Y	92
17. Data Penelitian Variabel X	93
18. Data Penelitian Variabel Y	95
19. Proses Perhitungan Grafik Histogram Variabel X	97
20. Proses Perhitungan Grafik Histogram Variabel Y	98
21. Grafik Histogram Variabel X	99
22. Grafik Histogram Variabel Y	100
23. Hasil Data Mentah Variabel X dan Y	101
24. Tabel Perhitungan Rata-rata, varians dan simpangan baku X dan Y	104
25. Perhitungan Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku	106
26. Data Berpasangan Variabel X dan Variabel Y	107
27. Perhitungan Uji Linieritas dengan Persamaan Regresi Linier	109
28. Tabel Untuk Menghitung $\hat{Y} = a + bX$	110

29. Grafik Persamaan Regresi.....	112
30. Tabel Perhitungan Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku	113
31. Perhitungan Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku	115
32. Perhitungan Normalitas Galat Taksiran Y Atas X.....	116
33. Langkah Perhitungan Uji Normalitas Galat Taksiran.....	118
34. Perhitungan Uji Keberartian Regresi	119
35. Perhitungan Uji Kelinieran Regresi	121
36. Perhitungan Jumlah Kuadrat Galat	122
37. Tabel Anava untuk Uji Keberartian dan Uji Kelinieran Regersi ...	124
38. Perhitungan Koefisien Korelasi Product Moment	125
39. Perhitungan Uji Signifikansi	126
40. Perhitungan Uji Koefisien Determinasi	127
41. Perhitungan Indikator yang Dominan Variabel X	128
42. Perhitungan Indikator yang Dominan Variabel Y	130
43. Tabel Nilai r Product Moment	132
44. Tabel Nilai Kritis Untuk Uji Liliefors	133
45. Tabel Kurva Normal dari 0 sampai Z	134
46. Nilai Persentil Untuk Distribusi t	135
47. Nilai Persentil Untuk Distribusi F.....	136
48. Surat Permohonan Izin Penelitian dari UNJ	139
49. Surat Izin Pelaksanaan Riset dari BRI Kanwil	140
50. Surat Keterangan Telah Melakukan Riset di BRI Kanca Tg. Priok	141