

DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Manfaat Penelitian	14
 BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1 Kajian Pustaka	15
2.1.1 Kualitas Layanan	15
2.1.2 Dimensi Kualitas Layanan	20
2.1.3 Manfaat Kualitas Pelayanan	21
2.1.4 Jenis-Jenis Pelayanan	23

2.1.5 Tingkat Pelayanan.....	24
2.2 Kepuasan Pelanggan.....	25
2.2.1 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	28
2.3 Loyalitas Pelanggan	29
2.3.1 Dimensi Loyalitas Pelanggan.....	34
2.4 Review Penelitian Relevan.....	35
2.5 Kerangka Pemikiran.....	41
2.6 Hipotesis.....	42
BAB III OBJEK DAN METODELOGI PENELITIAN	
3.1 Objek dan Ruang Lingkup Penelitian	43
3.2 Metode Penelitian	44
3.3 Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	45
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	47
3.4.1 Uji Validitas	51
3.4.1.1 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	52
3.4.1.2 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (X2)	53
3.4.1.3 Uji Validitas Variabel Loyalitas Nasabah (X3)	54
3.4.2 Uji Reliabilitas	54
3.4.3 Hasil Uji Reliabilitas	55
3.5 Populasi dan Sampel	56
3.6 Metode Analisis	58
3.6.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	58

3.6.1.1 Persamaan Regresi	58
3.6.2 Uji Persyaratan	59
3.6.2.1 Uji Normalitas	59
3.6.3 Uji Asumsi Klasik	60
3.6.3.1 Uji Multikolinearitas	60
3.6.3.2 Uji Heterokedastisitas	61
3.6.4 Uji Hipotesis	61
3.6.4.1 Uji t	61
3.6.4.2 Uji F	62
3.6.5 Koefisien Determinasi (R^2)	62

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Unit Analisis	64
4.1.1 Profil Responden	64
4.2 Hasil Penelitian Dan Pembahasan	67
4.2.1 Analisis Deskriptif	67
4.2.1.1 Data Variabel Kualitas Pelayanan	67
4.2.1.2 Data Variabel Kepuasan Nasabah	69
4.2.1.3 Data Variabel Loyalitas Pelanggan	71
4.2.2 Uji Asumsi Dasar	73
4.2.2.1 Uji Normalitas	73
4.2.2.2 Uji Multikolinearitas	74
4.2.2.3 Uji Heterokedastisitas	74

4.2.3 Uji Hipotesis.....	76
4.2.3.1 Analisis Korelasi Pearson.....	76
4.2.3.2 ANOVA.....	77
4.2.3.3 Koefisien Regresi.....	78
4.2.3.4 Analisis Regresi Ganda.....	80
4.2.3.5 Uji t (Uji Parsial).....	81
4.2.3.6 Uji F (Uji Simultan).....	83
4.2.3.7 Implikasi Manajerial.....	84

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Kesimpulan.....	88
5.2. Saran.....	89

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Daftar Bank Simpan Pinjam Terbesar di Indonesia.....	5
1.2	Performa Terbaik Satpam 10 Bank pada Tahun 2008-2010 (%).....	6
1.3	Peforman Terbaik <i>Customer Service</i> 10 Bank pada Tahun 2008-2010 (%).	7
1.4	Peforma Terbaik Teller 10 Bank pada Tahun 2008-2010 (%).....	7
2.1	Perbandingan penelitian Terdahulu.....	35
3.1	Operasional Variabel.....	45
3.2	Pengukuran Skala Likert.....	50
3.3	Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	52
3.4	Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (X2).....	53
3.5	Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan (Y).....	54
3.6	Hasil Uji Reliabilitas.....	56
3.7	Deskriptif Jenis Kelamin.....	64
3.8	Deskriptif Usia.....	65
3.9	Deskriptif Lamanya Menjadi Nasabah.....	65
4.0	Deskriptif Rutinitas Transaksi Nasabah.....	66
4.1	Uji Normalitas.....	73
4.2	Uji Multikolinearitas.....	74
4.3	Uji Heterokedastisitas.....	75
4.4	Analisis Korelasi Pearson.....	76
4.5	Anova.....	77
4.6	Analisis Regresi Linear.....	79

4.7 Analisis Determinasi Kualitas Pelayanan <i>Frontliner</i> Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pelanggan	81
4.8 Hasil Uji t (Uji Parsial)	82
4.9 Hasil Uji F (Uji simultan)	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	
		Halaman
2.1	Kerangka Pemikiran.....	42
3.1	Denah Organisasi	43

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1 kuesioner untuk disebar
2. Data responden uji coba variabel Kualitas pelayanan *Frontliner* (X1)
3. Data responden uji coba variabel Kepuasan nasabah (X2)
4. Data responden uji coba variabel Loyalitas pelanggan (Y)
5. Data responden final variabel kualitas pelayanan *Frontliner* (X1)
6. Data responden final variabel kepuasan nasabah (X2)
7. Data responden final variabel loyalitas pelanggan (Y)
8. Data Hasil Perhitungan Penjumlahan Variabel Kualitas Pelayanan *Frontliner* (X1), Kepuasan Nasabah (X2), dan Loyalitas Pelanggan (Y)
9. Data demografis responden
10. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan *Frontliner* (X1)
11. Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (X2)
12. Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)
13. Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan *Frontliner* (X1)
14. Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah (X2)
15. Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)
16. Uji Normalitas
17. Uji Multikolenieritas
18. Uji Heterokedastisitas
19. Hasil Uji Auto Korelasi