

DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR LAMPIRAN	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Batasan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian	12
 BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1 Kajian Pustaka	14
2.1.2 Kualitas Pelayanan	14
2.1.3 Atribut Produk	26
2.1.4 Kepuasan Pelanggan / Konsumen	30
2.2 Review Penelitian Terdahulu	39
2.3 Kerangka Pemikiran	51
2.4 Hipotesis	53
 BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Tujuan Penelitian	54

3.2 Objek dan Ruang Lingkup Penelitian.....	54
3.2.1 Objek Penelitian	54
3.2.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	55
3.2.3 Batasan Penelitian	55
3.3 Metode Penelitian.....	56
3.4 Variabel Penelitian dan Pengukurannya.....	57
3.4.1 Variabel Bebas (<i>Independent Variable</i>).....	57
3.4.2 Variabel Terikat (<i>Dependent Variable</i>).....	57
3.4.3 Skala Pengukuran	59
3.5 Metode Penentuan Populasi dan Sampel.....	59
3.5.1 Populasi	59
3.5.2 Sampel.....	60
3.6 Prosedur Pengumpulan Data.....	61
3.7 Metode Analisis	62
3.7.1 Uji Instrumen	62
3.7.2 Uji Asumsi.....	64
3.7.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	65
3.7.4 Uji Hipotesis	66
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Deskripsi Unit Analisis.....	69
4.1.1 Jenis Kelamin Responden.....	69
4.1.2 Umur Responden.....	70
4.1.3 Pekerjaan Responden.....	72
4.1.4 Latar Belakang Pendidikan Responden.....	73
4.1.5 Penghasilan Perbulan Responden.....	75
4.1.6 Pengeluaran Perbulan Responden.....	76
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	78
4.2.1 Hasil Pengujian Instrumen.....	78
4.2.2 Analisis Deskriptif.....	82
4.2.3 Uji Asumsi Dasar.....	93

4.2.3.1 Uji Normalitas.....	93
4.2.3.2 Uji Linearitas.....	96
4.2.4 Uji Asumsi Klasik.....	98
4.2.4.1 Uji Multikolinearitas.....	98
4.2.4.2 Uji Heterokedastisitas.....	99
4.2.5 Uji Hipotesis	
4.2.5.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	101
4.2.5.2 Uji t (Uji Parsial).....	102
4.2.5.3 Uji F (Uji Simultan).....	104
4.2.5.4 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	105
4.3 Implikasi Manajerial.....	106
4.3.1 Implikasi Manajerial Bagi Bank BRI.....	106
4.3.2 Implikasi Manajerial Bagi Bank BNI.....	107
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	110
5.2 Saran.....	113
 DAFTAR PUSTAKA	
 LAMPIRAN	

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian
Lampiran 2	Data Uji Instrumen
Lampiran 3	Output Uji Instrumen
Lampiran 4	Data Uji Statistik
Lampiran 5	Data Karakteristik Responden
Lampiran 6	Output Statistik Deskriptif
Lampiran 7	Output Uji Statistik
Lampiran 8	Surat Izin Penelitian Untuk Skripsi
Lampiran 9	Surat Keterangan Pelaksanaan Penelitian Untuk Skripsi

DAFTAR TABEL

Tabel	Keterangan	Halaman
1.1	Kinerja Keuangan Tiga Bank Terbesar Di Indonesia.....	4
1.2	Top Brand Award 2013 Kategori Produk Tabungan.....	8
1.3	10 Bank Peraih “Best Bank Service Excellence 2012”	10
1.4	Top Brand Award Kategori Mobile Banking.....	11
2.1	Dimensi Kualitas Pelayanan.....	25
2.2	Dimensi Atribut Produk.....	29
2.3	Dimensi Kepuasan Pelanggan	39
2.4	Matriks Penelitian Terdahulu	50
3.1	Operasionalisasi Variabel Kualitas Pelayanan (X1), Atribut Produk (X2) dan Kepuasan Nasabah (Y).....	58
3.2	Bobot Penilaian Kuesioner.....	59
4.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	69
4.2	Profil Responden Berdasarkan Umur.....	71
4.3	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	72
4.4	Profil Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan.....	74
4.5	Profil Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan.....	75
4.6	Profil Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan.....	77
4.7	Hasil Uji Validitas Instrumen BRI.....	79
4.8	Hasil Uji Validitas Instrumen BNI.....	80
4.9	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	81
4.10	Hasil Analisis Variabel Kualitas Pelayanan (X ₁).....	82
4.11	Hasil Analisis Variabel Atribut Produk (X ₂).....	87
4.12	Hasil Analisis Variabel Kepuasan Nasabah (Y).....	89
4.13	Hasil Uji Normalitas dengan Uji Kolmogorov-Smirnov.....	93
4.14	Hasil Uji Normalitas dengan Uji Kolmogorov-Smirnov untuk Residual.....	94
4.15	Hasil Uji Linearitas X ₁ terhadap Y.....	96

4.16	Hasil Uji Linearitas X_2 terhadap Y.....	97
4.17	Hasil Uji Multikolinearitas.....	99
4.18	Hasil Uji Heterokedastisitas.....	100
4.19	Hasil Analisis Regresi Berganda.....	101
4.20	Hasil Perhitungan Uji F (Secara Simultan).....	103
4.21	Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi (R^2).....	104

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Keterangan	Halaman
2.1	Model <i>Gap</i> Kualitas Pelayanan	23
2.2	<i>Customer Satisfaction Model</i>	31
2.3	<i>European Customer Satisfaction Index</i>	32
2.4	Kerangka Pemikiran.....	53
4.1	Grafik Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	70
4.2	Grafik Profil Responden Berdasarkan Umur.....	72
4.3	Grafik Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	73
4.4	Grafik Profil Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan.....	75
4.5	Grafik Profil Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan.....	76
4.6	Grafik Profil Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan.....	78
4.7	Grafik Histogram Normalitas.....	95
4.8	Grafik Normal P-Plot.....	95