

DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1 Kajian Pustaka	10
2.1.1 Kualitas Pelayanan	10
2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	13
2.2 Kepuasan Pelanggan	14

2.2.1	Dimensi Kepuasan Pelanggan	20
2.3	Citra Perusahaan.....	21
2.3.2	Dimensi Citra Perusahaan	24
2.4	Review Penelitian Relevan.....	25
2.5	Kerangka Pemikiran	32
2.6	Hipotesis.....	35
BAB III OBJEK DAN METODELOGI PENELITIAN		
3.1	Objek dan Ruang Lingkup Penelitian	36
3.2	Metode Penelitian	38
3.3	Operasionalisasi Variabel Penelitian	38
3.4	Metode Pengumpulan Data	41
3.4.1	Uji Validitas	44
3.4.1.1	Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	45
3.4.1.2	Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (X2).....	46
3.4.1.3	Uji Validitas Variabel Citra Perusahaan (Y).....	47
3.4.2	Uji Reliabilitas	47
3.4.2.1	Hasil Uji Reliabilitas	48
3.5	Populasi dan Sampel	48
3.6	Metode Analisis	51
3.6.1	Analisis Regresi Linear Berganda	51
3.6.1.1	Persamaan Regresi	51
3.6.2	Uji Persyaratan	52
3.6.2.1	Uji Normalitas	52

3.6.2.2 Uji Linearitas.....	52
3.6.3 Uji Asumsi Klasik.....	53
3.6.3.1 Uji Multikolinearitas.....	53
3.6.3.2 Uji Heterokedastisitas.....	54
3.6.4 Uji Hipotesis.....	54
3.6.4.1 Uji t.....	54
3.6.4.2 Uji F.....	55
3.6.5 Koefisien Determinasi (R^2).....	56

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Unit Analisis.....	57
4.1.1 Profil Responden.....	57
4.2 Hasil Penelitian Dan Pembahasan.....	60
4.2.1 Analisis Deskriptif.....	60
4.2.2 Uji Asumsi Dasar.....	68
4.2.2.1 Uji Normalitas.....	68
4.2.2.2 Uji Linearitas.....	69
4.2.2.3 Uji Uji Multikolinearitas.....	71
4.2.2.4 Uji Heterokedastisitas.....	72
4.2.3 Uji Hipotesis.....	73
4.2.3.1 H1: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Perusahaan.....	73
4.2.3.1.1 Uji t.....	73
4.2.3.1.2 Persamaan Regresi Linear Sederhana.....	74

4.2.3.1.3	Determinasi	74
4.2.3.2	H2: Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Citra Perusahaan	75
4.2.3.2.1	Uji t	75
4.2.3.2.2	Persamaan Regresi Linear Sederhana	76
4.2.3.2.3	Determinasi	77
4.2.3.3	H3: Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Citra Perusahaan	78
4.2.3.3.1	Uji F.....	78
4.2.3.3.2	Persamaan Regresi Linear Berganda.....	79
4.2.3.3.3	Uji t (Uji Parsial)	80
4.2.3.3.4	Uji F (Uji simultan)	81
4.2.3.3.5	Determinasi	82
4.2.3.3.6	Implikasi Manajerial	84

BAB V Kesimpulan Dan Saran

5.1	Kesimpulan	88
5.2	Saran	90

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Performa Terbaik Satpam 10 Bank pada Tahun 2008-2010 (%)	4
1.2	Performa Terbaik <i>Customer Service</i> 10 Bank pada Tahun 2008-2010 (%)	5
1.3	Performa Terbaik Teller 10 Bank pada Tahun 2008-2010 (%)	6
2.1	Perbandingan Penelitian Terdahulu.....	31
3.1	Operasionalisasi Variabel	39
3.2	Pengukuran Skala Likert.....	43
3.3	Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	45
3.4	Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (X2)	46
3.5	Hasil Uji Validitas Citra Perusahaan (Y)	47
3.6	Hasil Uji Reliabilitas.....	48
4.1	Deskriptif Jenis Kelamin	57
4.2	Deskriptif Usia	58
4.3	Deskriptif Lamanya Menjadi Nasabah	58
4.4	Deskriptif Rutinitas Transaksi Nasabah	59
4.5	Deskriptif Jenis Pekerjaan Nasabah	60
4.6	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	61
4.7	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan	64
4.8	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Citra Perusahaan	66
4.9	Uji Normalitas	69

4.10 Uji Linearitas	70
4.11 Uji Multikolinearitas	71
4.12 Uji Heterokedastisitas	72
4.13 Uji t Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Perusahaan	73
4.14 Analisis Determinasi	74
4.15 Uji t Variabel Kepuasan Pelanggan Terhadap Citra Perusahaan	75
4.16 Analisis Determinasi	77
4.17 Uji F Variabel Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Citra Perusahaan	78
4.18 Koefisien Variabel Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Citra Perusahaan	79
4.19 Hasil Uji t (Uji Parsial)	80
4.20 Hasil Uji F (Uji simultan)	82
4.21 Analisis Determinasi Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Citra Perusahaan	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	Kerangka Pemikiran	34
3.1	Denah Organisasi	36

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. ata responden uji coba variabel Citra Perusahaan (Y)
5. Data responden final variabel kualitas pelayanan *Frontliner* (X1)
6. Data responden final variabel kepuasan nasabah (X2)
7. Data responden final variabel citra perusahaan (Y)
8. Data Hasil Perhitungan Penjumlahan Variabel Kualitas Pelayanan *Frontliner* (X1), Kepuasan Nasabah (X2), dan Citra Perusahaan (Y)
9. Data demografis responden
10. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan *Frontliner* (X1)
11. Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (X2)
12. Uji Validitas Variabel Citra Perusahaan (Y)
13. Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan *Frontliner* (X1)
14. Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah (X2)
15. Uji Reliabilitas Variabel Citra Perusahaan (Y)
16. Uji Normalitas
17. Uji Linieritas
18. Uji Multikolenieritas
19. Uji Heterokedastisitas
20. Uji Regresin Kualitas Pelayanan *Frontliner* Terhadap Citra Perusahaan
21. Uji Regresi Kepuasan Nasabah Terhadap Citra Perusahaan
22. Uji Regresi Kualitas Pelayanan *Frontliner* dan Kepuasan Nasabah Terhadap Citra Perusahaan