

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
PERNYATAAN ORIGINALITAS	vi
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Pembatasan Masalah	9
D. Perumusan Masalah	9
E. Kegunaan Penelitian	10

BAB II KAJIAN TEORETIK

A. Deskripsi Konseptual	
1. Kepuasan Nasabah	11
2. Promosi	19
B. Hasil Penelitian yang Relevan	26
C. Kerangka Teoretik	31
D. Perumusan Hipotesis	33

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian	34
B. Tempat dan Waktu Penelitian	
1. Tempat Penelitian	34
2. Waktu Penelitian	35

C. Metode Penelitian	
1. Metode	35
2. Konstelasi Hubungan Antar Variabel	36
D. Populasi dan Sampling	36
E. Teknik Pengumpulan Data	
1. Kepuasan Nasabah	
a. Definisi Konseptual	37
b. Definisi Operasional	38
c. Kisi – Kisi Instrumen Kepuasan Nasabah	38
d. Validasi Instrumen Kepuasan Nasabah	40
2. Promosi	
a. Definisi Konseptual	43
b. Definisi Operasional	43
c. Kisi – Kisi Instrumen Promosi	43
d. Validasi Instrumen Promosi	45
F. Teknik Analisis Data	
1. Mencari Persamaan Regresi	47
2. Uji Persyaratan Analisis	
a. Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X	48
b. Uji Linearitas Regresi	49
3. Uji Hipotesis	
a. Uji Keberartian Regresi	50
b. Perhitungan Koefisien Korelasi	51
c. Uji Keberartian Koefisien Korelasi (Uji-t)	51
d. Perhitungan Koefisien Determinasi	52

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data	
1. Data Kepuasan Nasabah	53
2. Data Promosi	57
B. Pengujian Hipotesis	
1. Persamaan Garis Regresi	61

2. Pengujian Persyaratan Analisis	62
3. Pengujian Hipotesis Penelitian	63
C. Pembahasan.....	65
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	
A. Kesimpulan	67
B. Implikasi	67
C. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

TABEL III. 1	Kisi - Kisi Instrumen Penelitian Kepuasan Nasabah (Variabel Y)	39
TABEL III. 2	Skala Penilaian Instrumen Kepuasan Nasabah.....	40
TABEL III. 3	Kisi – Kisi Instrumen Penelitian Promosi (Variabel X)	44
TABEL III. 4	Skala Penilaian Instrumen Promosi	45
TABEL III. 5	Daftar Analisis Varians untuk Uji Keberartian	50
TABEL IV. 1	Distribusi Frekuensi Kepuasan Nasabah (Variabel Y)	55
TABEL IV. 2	Rata – Rata Hitung Skor Indikator Kepuasan Nasabah	57
TABEL IV. 3	Distribus Frekuensi Promosi (Variabel X)	58
TABEL IV. 4	Rata – Rata Hitung Skor Indikator Promosi	60
TABEL IV. 5	Hasil Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X	62
TABEL IV. 6	Anava untuk Keberartian dan Linearitas Persamaan Regresi Promosi dengan Kepuasan Nasabah.....	64
TABEL IV. 7	Pengujian Signifikan Koefisien Korelasi Sederhana	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar IV. 1	Grafik Histogram Kepuasan Nasabah	56
Gambar IV. 2	Grafik Histogram Promosi	59
Gambar IV. 3	Persamaan Garis Regresi $\hat{Y} = 40.96 + 0.70 X$	61

DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Judul	Halaman
Lampiran 1	Surat Ijin Penelitian di RW 04 Kelurahan Setu	74
Lampiran 2	Surat Balasan Penelitian RW 04 Kelurahan Setu	75
Lampiran 3	Kuesioner Penelitian Uji Coba Y	76
Lampiran 4	Kuesioner Penelitian Uji Coba X	79
Lampiran 5	Skor Ujicoba Variabel Y	82
Lampiran 6	Perhitungan Analisis Butir Variabel Y	83
Lampiran 7	Data Perhitungan Validitas Variabel Y	84
Lampiran 8	Skor Uji Coba Instrumen Setelah Validasi Variabel Y	85
Lampiran 9	Perhitungan Varians Butir, Varians Total, dan Uji Reliabilitas Variabel Y	86
Lampiran 10	Skor Ujicoba Variabel X	87
Lampiran 11	Perhitungan Analisis Butir Variabel X	88
Lampiran 12	Data Perhitungan Validitas Variabel X	89
Lampiran 13	Skor Uji Coba Instrumen Setelah Validasi Variabel X	90
Lampiran 14	Perhitungan Varians Butir, Varians Total, dan Uji Reliabilitas Variabel X	91
Lampiran 15	Kuesioner Variabel Y	92
Lampiran 16	Kuesioner Variabel X	95
Lampiran 17	Data Mentah Variabel Y	98
Lampiran 18	Data Mentah Variabel X	99
Lampiran 19	Data Mentah Variabel X dan Y	100
Lampiran 20	Rekapitulasi Skor Total Instrumen Hasil Penelitian	101
Lampiran 21	Perhitungan Rata – Rata, Varians dan Simpangan Baku	102

Lampiran 22	Tabel Perhitungan Perhitungan Rata – Rata, Varians dan Simpangan Baku Variabel X dan Y	103
Lampiran 23	Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Kepuasan Nasabah	104
Lampiran 24	Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Promosi	105
Lampiran 25	Grafik Histogram Variabel X dan Y	106
Lampiran 26	Perhitungan Persamaan Regresi Linear	107
Lampiran 27	Grafik Persamaan Regresi.....	108
Lampiran 28	Tabel Untuk Menghitung $\hat{Y} = 40,96 + 0,70X$	109
Lampiran 29	Tabel Perhitungan Rata – Rata, Varians dan Simpangan Baku Regresi $\hat{Y} = 40,96 + 0,70X$	110
Lampiran 30	Perhitungan Rata – Rata, Varians dan Simpangan Baku Regresi $\hat{Y} = 40,96 + 0,70X$	111
Lampiran 31	Perhitungan Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X.....	112
Lampiran 32	Langkah Perhitungan Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X	113
Lampiran 33	Perhitungan JK (G)	114
Lampiran 34	Perhitungan Uji Keberartian Regresi	115
Lampiran 35	Perhitungan Uji Kelinearian Regresi	116
Lampiran 36	Tabel Anava untuk Keberartian dan Uji Kelinearian Regresi .	117
Lampiran 37	Perhitungan Koefisiensi Korelasi <i>Product Moment</i>	118
Lampiran 38	Perhitungan Uji Keberartian Koefisiensi Korelasi (Uji-t)	119
Lampiran 39	Perhitungan Koefisien Determinasi	120
Lampiran 40	Skor Indikator Dominan Variabel Y	121
Lampiran 41	Skor Indikator Dominan Variabel X.....	122
Lampiran 42	Tabel Nilai – Nilai r <i>Product Moment</i>	123
Lampiran 43	Nilai Kritis L untuk Uji Liliefors	124
Lampiran 44	Tabel Nilai – Nilai untuk Distribusi t	125

Lampiran 45	Tabel Nilai – Nilai dalam Distribusi F	126
Lampiran 46	Daftar Nama Responden Uji Coba	130
Lampiran 47	Daftar Nama Responden Final.....	131