

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN MUNAQOSAH	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
BAB IPENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Sistematika Penulisan	8
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kualitas Produk	9
a. Pengertian Kualitas.....	9
b. Pengertian Produk.....	9
c. Pengertian Kualitas Produk	10
d. Klasifikasi Produk	11
e. Indikator Kualitas Produk.....	12
B. Pelayanan	13
a. Pengertian pelayanan.....	13
b. Karakteristik pelayanan	14
c. Ciri-Ciri Pelayanan Yang baik.....	15
d. Sikap Dalam Melayani Nasabah.....	17
e. Indikator Pelayanan	18
C. Kepuasan Nasabah (Konsumen).....	20
a. Pengertian Kepuasan Nasabah (Konsumen).....	20
b. Ketidakpuasan Nasabah (konsumen).....	21
c. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan Nasabah	21

d. Membangun Kepuasan Nasabah (Konsumen)....	24
e. Indikator kepuasan Nasabah (Konsumen)	27
f. Mempertahankan kepuasan Nasabah (konsumen)	27
D. Penelitian Terdahulu.....	28
E. Kerangka Berpikir	30
F. Hipotesis	31

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	33
B. Sumber Data Penelitian	33
C. Setting Penelitian.....	34
D. Populasi dan Sampel	34
E. Definisi Operasional Variabel	35
F. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	36
G. Teknik Pengumpulan Data	37
H. Teknik Analisis Data	39
1. Uji Asumsi Klasik.....	39
a. Uji Normalitas	39
b. Uji Multikolinieritas	39
c. Uji Heterokedastisitas.....	39
2. Uji Statistik	40
a. Analisis Regresi Linier Berganda.....	40
b. Koefisien Determinasi (R^2)	41
c. Uji F.....	41
d. Uji t.....	42

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	43
1. Visi dan Misi	43
2. Potensi Wilayah.....	43
3. Kelembagaan	44
4. Produk yang Dipasarkan.....	44
B. Hasil Penelitian.....	44
1. Deskripsi identitas responden	44
2. Deskripsi data penelitian.....	47
C. Analisis Data dan Pembahasan.....	50
1. Analisis Data.....	50
a. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	50

1) Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian.....	50
2) Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	52
b. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	54
1) Uji Multikolinearitas	54
2) Uji Normalitas Data	55
3) Uji Heteroskedastisitas.....	55
c. Hasil Analisis Statistik	56
1) Analisis regresi Linear Berganda	56
2) Uji Simultan (Uji F)	57
3) Uji Parsial (Uji T).....	58
4) Koefisien Determinasi (R^2)	59
2. Pembahasan	60
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	64
B. Saran	64
C. Penutup.....	65
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR RIWAYAT	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Kerangka Berfikir..... 31



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	35
Tabel 3.2 Interpretasi Derajat Relibilitas	37
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	45
Tabel 4.2 Jenis Usia Responden	45
Tabel 4.3 Jenis Pendidikan Responden	46
Tabel 4.4 Jenis Pekerjaan Responden	46
Tabel 4.5 Hasil Penelitian Kualitas Produk	47
Tabel 4.6 Hasil Penelitian Pelayanan	48
Tabel 4.7 Hasil Penelitian Pelayanan	49
Tabel 4.8 Validitas Instrumen Tryout Variabel Kualitas Produk (X_1).....	50
Tabel 4.9 Validitas Instrumen Tryout Variabel Pelayanan (X_2)	51
Tabel 4.10 Validitas Instrumen Tryout Variabel Kepuasan (Y).....	52
Tabel 4.11 Reliabilitas Variabel X_1 (Kualitas Produk)	53
Tabel 4.12 Reliabilitas Variabel X_2 (Pelayanan).....	53
Tabel 4.13 Reliabilitas Variabel Y (Kepuasan Nasabah).....	53
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas	54
Tabel 4.15 Hasil uji normalitas data.....	55
Tabel 4.16 Hasil Uji Heteroskedastisitas	56
Tabel 4.17 Analisis Regresi Linear Berganda.....	56
Tabel 4.18 Hasil Uji F.....	58
Tabel 4.19 Hasil Uji T.....	58
Tabel 4.20 Hasil Analisis Koefisien Determinasi	59