

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iii
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
<i>ABSTRACT</i>	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
1. Manfaat Teoritis.....	5
2. Manfaat Praktis.....	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	6
A. Kepuasan Nasabah.....	6
1. Pengertian Kepuasan.....	6
2. Pengertian Nasabah.....	6
3. Pengertian Kepuasan Nasabah.....	7
4. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah.....	7
5. Aspek – Aspek Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah.....	9
B. Kualitas Pelayanan.....	12
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	12

2.	Dimensi Kualitas Pelayanan	13
3.	Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	15
C.	Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Nasabah Bank BRI Unit Pengkol Jepara	16
D.	Hipotesis	18
BAB III METODE PENELITIAN.....		19
A.	Identifikasi Variabel	19
B.	Definisi Operasional.....	19
1.	Definisi Kepuasan Nasabah	19
2.	Definisi Kualitas Pelayanan	19
C.	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	20
1.	Populasi	20
2.	Sampel.....	20
3.	Teknik Sampling	21
D.	Metode Pengumpulan Data	22
1.	Skala Kepuasan Nasabah	22
2.	Kualitas Pelayanan	23
E.	Uji Validitas, Uji Daya Beda Aitem dan Reliabilitas Alat Ukur	24
1.	Uji Validitas	24
2.	Uji Daya Beda Aitem	25
3.	Realibilitas Alat Ukur	25
F.	Metode Analisis Data	26
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		27
A.	Orientasi Kancha Penelitian	27
B.	Persiapan Dan Pelaksanaan Penelitian	27
1.	Persiapan Penelitian	27
2.	Pelaksanaan Penelitian	29
3.	Uji Daya Beda Aitem dan Estimasi Reliabilitas Aalat Ukur	30
C.	Hasil Penelitian	33
1.	Uji Asumsi	33
2.	Uji Hipotesis.....	33

D. Deskripsi Variabel Penelitian.....	34
1. Diskripsi Data Skor Skala Kualitas Pelayanan	35
2. Diskripsi Data Skor Skala Kepuasan Nasabah.....	36
E. Pembahasan.....	37
F. Kelemahan – Kelemahan Dalam Penelitian.....	39
BAB V PENUTUP.....	40
A. Kesimpulan.....	40
B. Saran.....	40
DAFTAR PUSTAKA	41
LAMPIRAN	44

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Rancangan Skala Kepuasan Nasabah	23
Tabel 2. Rancangan Skala Kualitas Pelayanan	24
Tabel 3. Nilai Indeks Diskriminasi Aitem	25
Tabel 4. Sebaran Aitem Skala Kepuasan Nasabah	28
Tabel 5. Sebaran Aitem Skala Kualitas Pelayanan	29
Tabel 6. Nomor Aitem Skala Kepuasan Nasabah yang Tidak Terpakai dan Terpakai Setelah Dianalisis	31
Tabel 7. Nomor Aitem Skala Kualitas Pelayanan yang Tidak Terpakai dan Terpakai Setelah Dianalisis	32
Tabel 8. Norma Kategorisasi Skor	34
Tabel 9. Deskripsi Skor Skala Kualitas Pelayanan	35
Tabel 10. Kategorisasi Skor Kualitas Pelayanan	36
Tabel 11. Deskripsi Skor Skala Kepuasan Nasabah	36
Tabel 12. Kategorisasi Skor Kepuasan Konsumen	37

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Rentang Skor Skala Kualitas Pelayanan	35
Gambar 2. Rentang Skor Skala Kepuasan Nasabah.....	37

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A. SKALA SEBARAN	45
A - 1 Skala <i>Try Out</i>	46
A - 2 Skala Penelitian.....	59
LAMPIRAN B. TABULASI DATA.....	70
B - 1 Tabulasi Kepuasan Nasabah	71
B - 2 Tabulasi Kualitas Pelayanan	76
LAMPIRAN C. UJI DAYA BEDA AITEM DAN RELIABILITAS.....	81
C - 1 Uji Daya Beda Aitem Dan Reliabilitas Skala Kepuasan Nasabah.....	82
C - 2 Uji Daya Beda Dan Reliabilitas Skala Kualitas Pelayanan	86
LAMPIRAN D. UJI NORMALITAS, LINIERITAS, HIPOTESIS	90
D - 1 Uji Normalitas.....	91
D - 2 Uji Linieritas	92
D - 3 Hipotesis	94
LAMPIRAN E. SURAT IJIN DAN DOKUMENTASI	97
E - 1 Surat Izin Penelitian.....	98
E - 2 Dokumentasi	100