

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	v
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
INTISARI.....	viii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	10
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	10
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Landasan Teori.....	13
2.1.1 Penanganan Komplain (Keluhan).....	13
2.1.2 <i>Tangible</i>	16
2.1.3 <i>Word of Mouth</i>	17
2.1.4 Kepuasan Pelanggan.....	19

2.1.5	Loyalitas Nasabah	21
2.2	Pengembangan Hipotesis.....	25
2.2.1	Penanganan Komplain, Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas Nasabah	25
2.2.2	<i>Tangible</i> , Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas Nasabah.....	27
2.2.3	<i>Word of Mouth</i> , Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas Nasabah.....	28
2.2.4	Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Nasabah.....	29
2.3	Kerangka Pemikiran	30
BAB III	METODE PENELITIAN	31
3.1	Jenis Penelitian, Populasi, Sampel dan Cara Pengambilan Sampel	31
3.1.1	Jenis Penelitian.....	31
3.1.2	Populasi.....	31
3.1.3	Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	32
3.2	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional serta Skala Pengukuran	33
3.2.1	Variabel Penelitian.....	33
3.2.2	Definisi Operasional	34
3.3	Jenis dan Sumber Data	35
3.4	Metode Pengumpulan Data	36
3.5	Analisis Data	36
3.5.1	Analisis Statistik Deskriptif	36
3.5.2	Uji Validitas	36
3.5.3	Uji Reliabilitas	37
3.5.4	Uji Asumsi Klasik.....	37
3.5.5	Analisis Regresi Berganda	39
3.5.6	Pengujian Hipotesis.....	40
3.5.7	Uji Statistik F	41
3.5.8	Koefisien Determinasi.....	41

BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1	Gambaran Umum Responden.....	42
4.1.1	Umur Responden.....	42
4.1.2	Jenis Kelamin.....	42
4.2	Deskripsi Variabel	43
4.2.1	Variabel Penanganan Komplain (PK).....	44
4.2.2	Variabel <i>Tangible</i> (T).....	46
4.2.3	Variabel <i>Word of Mouth</i> (WoM)	48
4.2.4	Variabel Kepuasan Nasabah (KN)	50
4.2.5	Variabel Loyalitas Nasabah (LN)	53
4.3	Teknik Analisis.....	54
4.3.1	Uji Validitas	54
4.3.2	Uji Reliabilitas	55
4.4	Uji Asumsi Klasik	56
4.5	Regresi Linier Berganda.....	59
4.6	Uji Hipotesis Penelitian.....	63
4.7	Koefisien Determinasi	68
4.8	Pengaruh Langsung dan Tak Langsung	69
4.9	Pembahasan	70
4.9.1	Pengaruh Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah.....	70
4.9.2	Pengaruh <i>Tangible</i> Terhadap Kepuasan Nasabah.....	71
4.9.3	Pengaruh <i>Word of Mouth</i> Terhadap Kepuasan Nasabah.....	72
4.9.4	Pengaruh PenangananKomplain Terhadap Loyalitas pelanggan	73
4.9.5	Pengaruh <i>Tangible</i> Terhadap Loyalitas Nasabah.....	74
4.9.7	Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah.....	76
BAB V	PENUTUP	77
5.1.	Kesimpulan.....	77

5.2. Saran	78
5.3. Keterbatasan Penelitian dan Agenda Penelitian Mendatang	79
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN	83

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3. 1. Ringkasan Definisi Operasional Variabel.....	34
Tabel 4. 1. Umur Responden	42
Tabel 4. 2. Jenis Kelamin Responden.....	43
Tabel 4. 3. Tanggapan Responden Tentang Variabel Penanganan Komplain (PK).....	45
Tabel 4. 4. Tanggapan Responden Tentang Variabel <i>Tangible</i> (T).....	47
Tabel 4. 5. Tanggapan Responden Tentang Variabel <i>Word of Mouth</i> (WoM)	49
Tabel 4. 6. Tanggapan Responden Tentang Variabel Kepuasan Nasabah (KN).....	51
Tabel 4. 7. Tanggapan Responden Tentang Variabel Loyalitas Nasabah (LN)	53
Tabel 4. 8. Hasil Uji Validitas	55
Tabel 4. 9. Hasil Uji Reliabilitas.....	56
Tabel 4. 10. Uji Normalitas dengan <i>Kolmogorof-Smirnov</i>	57
Tabel 4. 11. Hasil Uji Multikolonieritas Variabel Dependent Loyalitas Pelanggan.....	58
Tabel 4. 12. Hasil Uji Heteroskedastisitas	59
Tabel 4. 13. Regresi Linier Berganda	60
Tabel 4. 14. Regresi Linier Berganda	61
Tabel 4. 15. Uji F	67
Tabel 4. 16. Uji F	68
Tabel 4. 17. Koefisien Determinasi	68
Tabel 4. 18. Hasil Analisis Jalur	69

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1. Kerangka Pemikiran.....	30

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Instrumen Penelitian	83
Lampiran 2. Hasil Angket Responden	87
Lampiran 3. Hasil Analisa Data	91