

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
ABSTRAKSI .....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	4
1.3. Pembatasan Masalah .....	5
1.4. Tujuan Penelitian .....	5
1.5. Manfaat Penelitian .....	6
1.6. Sistematika Penulisan .....	7

## BAB II : LANDASAN TEORI

2.1. Konsep Jasa .....	9
2.2. Pemasaran Jasa .....	10
2.3. Pengertian Bank .....	15
2.3.1. Prinsip Kewajiban Perbankan .....	16
2.3.2. Indikator-indikator Untuk Menarik Nasabah .....	19
2.3.3. Keinginan Nasabah .....	21
2.4. Pelayanan .....	23
2.5. Fasilitas Penunjang .....	27
2.6. Lokasi .....	28
2.7. Kepuasan Konsumen .....	28
2.8. Loyalitas Konsumen .....	30
2.9. Kerangka Pikir .....	32
2.10. Hipotesis .....	33
BAB III : METODE PENELITIAN	
3.1. Sifat Penelitian .....	34
3.2. Lokasi Penelitian .....	34
3.3. Populasi .....	34
3.4. Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	35
3.5. Sumber Data dan Metode Pengumpulan Data .....	36
3.6. Pengujian Kuesioner .....	37

3.6.1.	Skala Likert .....	38
3.6.2.	Uji Validitas Kuesioner .....	38
3.6.3.	Uji Reliabilitas Kuesioner .....	39
3.7.	Metode Analisis Data .....	40
3.8.	Pengujian Hipotesis .....	41
3.8.1.	Uji $t_{test}$ .....	41
3.8.2.	Uji $F_{test}$ .....	42
3.9.	Definisi Operasional Variabel.....	44
<b>BAB IV : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b>		
4.1.	Sejarah Singkat BPR-BKK.....	46
4.1.1.	Sarana Badan Kredit Kecamatan.....	48
4.1.2.	Tujuan Pemberian Kredit Kecamatan .....	49
4.1.3.	Pedoman Pokok BKK .....	49
4.2.	Struktur Organisasi BPR-BKK Ungaran Kabupaten Semarang...	50
4.3.	Kepegawaian .....	55
4.3.1.	Daftar Status Kepegawaian BPR-BKK Ungaran .....	55
4.3.2.	Gaji Pokok Pegawai BPR-BKK Ungaran.....	56
4.3.3.	Kenaikan Pangkat Berkala dan Gaji Istimewa .....	57
4.3.3.1.	Kenaikan Pangkat Berkala .....	57
4.3.3.2.	Gaji Istimewa .....	57
4.3.4.	Kesejahteraan Karyawan .....	58
4.3.4.1.	Tunjangan .....	58

4.4. Daerah Kerja BPR-BKK Ungaran.....	59
4.5. Jenis Usaha Yang Dikelola Oleh BPR-BKK Ungaran.....	60
4.6. Rekrutmen Karyawan.....	61

## BAB V : PEMBAHASAN

5.1. Gambaran Umum Responden.....	64
5.1.1. Identitas Responden.....	64
5.1.2. Deskripsi Variabel .....	69
5.2. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	71
5.3. Analisis Hasil Penelitian Pengaruh Pelayanan, Fasilitas Penunjang dan Lokasi terhadap Loyalitas .....	73
5.3.1. Analisis Regresi Berganda .....	74
5.3.2. Koefisien Determinasi .....	75
5.3.3. Uji $t_{test}$ .....	75
5.3.4. Uji $F_{test}$ .....	79

## BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan .....	80
6.2. Saran .....	81

## DAFTAR PUSTAKA

## KUESIONER

## LAMPIRAN