

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
ABSTRAKSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Pemasaran jasa	7
2.1.2 Kualitas pelayanan (<i>service quality</i>)	8
2.1.3 Nilai pelayanan (<i>service value</i>).....	16
2.1.4 Nilai Karyawan Bank	19
2.1.5 Loyalitas nasabah (<i>customer loyalty</i>)	20
2.1.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah	23

2.1.7 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Nilai Pelayanan	25
2.1.8 Pengaruh Nilai Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah	25
2.2 Penelitian Terdahulu	26
2.3 Kerangka Pemikiran	28
2.4 Hipotesis	29
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1 Jenis Penelitian	33
3.2 Populasi dan Sampel	33
3.2.1 Populasi	33
3.2.2 Sampel	33
3.3 Variabel dan Definisi Operasional	34
3.4 Sumber Data	35
3.4.1 Data Primer	36
3.4.2 Data sekunder	36
3.5 Metode Pengumpulan Data	36
3.6 Teknik Analisis Data	37
3.6.1 Analisis statistik deskriptif	37
3.6.2 Uji validitas dan reliabilitas	37
3.6.3 Uji Asumsi Klasik	38
3.6.4 Analisis Regresi	40
3.6.5 Uji Hipotesis	40
3.6.6 Uji Koefisien Determinasi	41

BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
	4.1. Hasil Penelitian	43
	4.1.1. Data-data Deskriptif Responden	43
	4.1.2. Data-data Deskriptif Variabel Penelitian	46
	4.1.3. Uji Validitas dan Reliabilitas	56
	4.1.4. Uji Asumsi Klasik	58
	4.1.5. Analisis Regresi Linier	61
	4.2. Pembahasan	65
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	68
	a. Kesimpulan	68
	b. Saran	68
	DAFTAR PUSTAKA	70
	LAMPIRAN	