

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRACT.....	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Pertanyaan Penelitian	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori.....	6
2.2 Pelayanan Prima	8
2.3 Pengertian Total Quality Service	16
2.4 Kepuasan Nasabah	20

2.4.1 Pengertian Kepuasan Nasabah	20
2.4.2 Alat untuk Mengukur Kepuasan Konsumen	21
2.5 Loyalitas Nasabah	22
2.6 Penelitian Terdahulu	25
2.7 Pengembangan Hipotesis	27
2.8 Model Empirik	31
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Jenis Penelitian	32
3.2 Penentuan Populasi dan Sampel	32
3.3 Sumber dan Metode Pengumpulan Data	34
3.4 Sumber Data	35
3.5 Metode Pengumpulan Data	35
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	36
3.7 Uji Asumsi Klasik	37
3.8 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	39
3.9 Metode Analisis Data	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	48
4.1 Hasil Penelitian	48
4.1.1 Deskripsi Responden	48
4.2 Hasil Analisis Data	50
4.2.1 Deskripsi Hasil Penelitian	50
4.2.2 Analisis Data	61
4.3 Pembahasan	81
BAB V PENUTUP	91

5.1 Kesimpulan	91
5.2 Saran	92
5.3 Keterbatasan Penelitian dan Agenda Penelitian Mendatang	93
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

TABEL

1.1	Jumlah Nasabah Bank Jateng Capem Udinus 2014	2
2.1	Penelitian Terdahulu	25
3.1	Jumlah Penyebaran Kuesioner	34
3.2	Operasional Variabel dan Indikator Penelitian	40
4.1	Jenis Kelamin Responden	48
4.2	Umur Responden	49
4.3	Pendidikan Responden	50
4.4	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Kemampuan Karyawan	51
4.5	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Sikap Karyawan	52
4.6	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Penampilan Karyawan	53
4.7	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Perhatian Karyawan	55
4.8	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Tindakan Karyawan	56
4.9	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Tanggungjawab Karyawan	58
4.10	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Nasabah	59
4.11	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Nasabah	60
4.12	Hasil Validitas	62
4.13	Hasil Reliabilitas	64
4.14	Hasil Uji Normalitas	66
4.15	Hasil Uji Multikolinearitas	67
4.16	Hasil Regresi Dua Tahap Dengan SPSS	69
4.17	Hasil Regresi kedua	70

4.18 Hasil Uji F	75
4.19 Hasil Uji F Regresi Kedua	75
4.20 Hasil Uji t	76
4.21 Hasil Uji t kedua	76
4.22 Hasil Koefisien Determinasi I	79
4.23 Hasil Koefisien Determinasi II	79
4.24 Hasil Regresi dengan SPSS	80

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR

2.1 Model Empirik	31
4.1 Grafik Normal Probability Plot	65
4.2 Grafik Scatterplot	68