

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
ABSTRACT	iv
ABSTRAK	v
INTISARI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
2. Landasan Teori.....	11
2.1 Kualitas Layanan.....	11
2.1.1 Hubungan antara kualitas layanan dengan loyalitas.....	12
2.1.2 Hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan konsumen.....	13
2.2 Penanganan Keluhan/Komplain.....	14
2.2.1 Hubungan penanganan komplain dengan loyalitas	15
2.2.2 Hubungan penanganan komplain dengan kepuasan konsumen.....	16

2.3 Strategi Promosi.....	18
2.3.1 Hubungan strategi promosi dengan loyalitas konsumen.....	19
2.3.2.....	H
ubungan strategi promosi dengan kepuasan konsumen.....	20
2.4 Hubungan kepuasan nasabah dengan loyalitas konsumen.....	20
2.5 Kerangka Pikir.....	22
BAB III METODE PENELITIAN.....	24
3.1 Jenis Penelitian.....	24
3.2 Populasi dan Sampel.....	29
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	30
3.4 Teknik Pengolahan Data.....	31
3.5 Deskripsi Variabel.....	32
3.6 Uji Validitas.....	33
3.7 Uji Realibilitas.....	33
3.8 Uji Asumsi Klasik.....	33
3.9 Analisis Regresi Berganda.....	35
3.10 Uji Model.....	35
3.11 Pengujian Hipotesis.....	36
3.12 Koefisien Determinasi.....	36
3.13 Uji Intervening.....	36
3.14 Path Analysis.....	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN.....	40
4.1 Hasil Penelitian.....	40
4.1.1 Deskripsi Responden Penelitian.....	40
4.1.2 Deskripsi Variabel.....	42
4.2 Analisis Data.....	51
4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	51
4.2.2 Uji Asumsi Klasik.....	54

4.2.3 Analisis Regresi Berganda.....	62
4.2.4 Uji Model.....	65
4.2.5 Pengujian Hipotesis.....	67
4.2.6 Koefisien Determinasi.....	70
4.2.7 Uji Intervening.....	72
4.3 Pembahasan.....	74
BAB V PENUTUP.....	87
5.1 Kesimpulan.....	87
5.2 Saran.....	88
5.3 Keterbatasan Penilai.....	89
DAFTAR PUSTAKA.....	90
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.3	Tabel Definisi Variabel dan Indikator Variabel Penelitian.....	26
Tabel 4.1	Deskripsi Usia Responden.....	40
Tabel 4.2	Deskripsi Jenis Kelamin Responden.....	40
Tabel 4.3	Deskripsi Pendidikan Responden.....	41
Tabel 4.4	Deskripsi Pekerjaan Responden.....	41
Tabel 4.5	Analisis Deskripsi Variabel Kualitas Layanan.....	43
Tabel 4.6	Analisis Deskripsi Variabel Penanganan Komplain.....	45
Tabel 4.7	Analisis Deskripsi Variabel Strategi Promosi.....	46
Tabel 4.8	Analisis Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen.....	48
Tabel 4.9	Analisis Deskripsi Variabel Loyalitas Konsumen.....	50
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas.....	52
Tabel 4.11	Hasil Uji Realibilitas.....	53
Tabel 4.12	Hasil Uji Multikolineritas Kualitas Layanan, Penanganan Komplain, dan Strategi Promosi.....	59
Tabel 4.13	Hasil Uji Multikolineritas Kualitas Layanan, Penanganan Komplain, Strategi Promosi dan Kepuasan Konsumen.....	60
Tabel 4.14	Hasil Regresi Kualitas Layanan, Penanganan Komplain, dan Strategi Promosi Terhadap Kepuasan Nasabah	63
Tabel 4.15	Hasil Regresi Kualitas Layanan, Penanganan Komplain, dan Strategi Promosi Terhadap Loyalitas Nasabah.....	64
Tabel 4.16	Hasil Uji t Kualitas Layanan, Penanganan Komplain, dan Strategi Promosi Terhadap Kepuasan Nasabah.....	66
Tabel 4.17	Hasil Uji F Kualitas Layanan, Penanganan Komplain, Strategi Promosi dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah.....	67
Tabel 4.18	Hasil Uji t Kualitas Layanan, Penanganan Komplain, Strategi Promosi Terhadap Kepuasan Nasabah.....	68
Tabel 4.19	Hasil Uji t Kualitas Layanan, Penanganan Komplain, Strategi Promosi dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah.....	69
Tabel 4.20	Hasil Koefisien Determinasi Kualitas Layanan, Penanganan Komplain, dan Strategi Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen.....	70
Tabel 4.21	Hasil Koefisien Determinasi Kualitas Layanan, Penanganan Komplain, Strategi Promosi dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Konsumen.....	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.5 Kerangka Pikir Teoritis.....	22
Gambar 3.16 Model Path Analisis.....	37
Gambar 4.1 Grafik Histogram Kualitas Layanan, Penanganan Komplain, dan Strategi Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen.....	55
Gambar 4.2 Grafik Histogram Kualitas Layanan, Penanganan Komplain, Strategi Promosi dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen.....	56
Gambar 4.3 Grafik Normal P- P Plot Kualitas Layanan, Penanganan Komplain, dan Strategi Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen	57
Gambar 4.4 Grafik Normal P- P Plot Kualitas Layanan, Penanganan Komplain, Strategi Promosi dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen	58
Gambar 4.5 Grafik Scatteplot Kualitas Layanan, Penanganan Komplain, dan Strategi Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen.....	61
Gambar 4.6 Grafik Scatteplot Kualitas Layanan, Penanganan Komplain, Strategi Promosi dan Kepuasan Konsumen Terhadap loyalitas Konsumen.....	62
Gambar 4.7 Analisis Jalur Kualitas Layanan, Penanganan Komplain, dan Strategi Promosi Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Intervening.....	72

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	92
Lampiran 2 Hasil Kuesioner.....	95
Lampiran 3 Hasil Frequency Table.....	97
Lampiran 4 Hasil Corelations.....	106
Lampiran 5 Hasil Reliability.....	111
Lampiran 6 Hasil Uji Normalitas.....	118
Lampiran 7 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	122
Lampiran 8 Hasil Regresi.....	1

