

## DAFTAR ISI

|   |      |
|---|------|
| HALAMAN JUDUL.....  | i    |
| HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....                         | ii   |
| HALAMAN PENGESAHAN.....                                     | iii  |
| MOTO.....   | iv   |
| HALAMAN PERSEMBAHAN.....                                    | v    |
| KATA PENGANTAR.....   | vi   |
| ABSTRAK.....  | viii |
| DAFTAR Isi.....   | ix   |
| DAFTAR TABEL.....   | xi   |
| DAFTAR GAMBAR.....  | xii  |
| DAFTAR BAGAN.....   | xiii |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>                                    |      |
| A. Latar Belakang Masalah.....                              | 1    |
| B. Rumusan Masalah.....                                     | 10   |
| C. Tujuan Penelitian.....                                   | 11   |
| D. Manfaat Penelitian.....                                  | 11   |
| E. Sistematika Pembahasan.....                              | 12   |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>                                |      |
| A. Kepuasan Pelanggan.....                                  | 15   |
| B. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Nasabah..... | 30   |
| C. Atribut Individual.....                                  | 35   |
| D. Kerangka Teoritik.....                                   | 36   |
| E. Hipotesis.....   | 38   |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN</b>                            |      |
| A. Rancangan Penelitian.....                                | 40   |
| B. Subyek Penelitian.....                                   | 44   |
| C. Instrumen Penelitian.....                                | 46   |
| D. Analisis Data.....                                       | 47   |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>               |      |
| A. Hasil Penelitian.....                                    | 52   |
| B. Pengujian Hipotesis.....                                 | 57   |
| C. Pembahasan.....  | 78   |
| <b>BAB V PENUTUP</b>  |      |
| A. Kesimpulan.....  | 81   |
| B. Saran.....   | 82   |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b>                                       |      |
| Lampiran-lampiran   |      |

## DAFTAR TABEL

| <b>Tabel</b>   | <b>Hal</b> |
|--|------------|
| 3.1. Blue Print Skala Kepuasan Pelanggan.....            | 46         |
| 4.1. Hasil Uji Validitas.....                            | 57         |
| 4.2. Item-item <i>Tangible</i> (Bukti Langsung).....     | 58         |
| 4.3. Item-item <i>Reliability</i> (Keandalan).....       | 59         |
| 4.4. Item-item <i>Responsibility</i> (Daya Tanggap)..... | 59         |
| 4.5. Item-item <i>Assurance</i> (Jaminan) .....          | 60         |
| 4.6. Item-item <i>Empathy</i> (Empati).....              | 60         |
| 4.7. Uji Reliabilitas.....                               | 62         |
| 4.8. Uji Normalitas.....                                 | 63         |
| 4.9. Hipotesis Mayor.....                                | 65         |

## DAFTAR BAGAN

| <b>Bagan</b>   | <b>Hal</b> |
|--|------------|
| 2.1. Model Gap Kualitas Pelayanan.....                       | 30         |
| 2.2. Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan..... | 32         |
| 2.3. Kerangka Teoritik.....                                  | 36         |

## DAFTAR GAMBAR

| <b>Gambar</b>                         | <b>Hal</b> |
|---------------------------------------|------------|
| 4.2. Uji Hipotesis Minor Satu.....    | 66         |
| 4.3. Uji Hipotesis Minor Dua.....     | 68         |
| 4.4. Uji Hipotesis Minor Tiga.....    | 69         |
| 4.5. Uji Hipotesis Minor Empat.....   | 71         |
| 4.6. Uji Hipotesis Minor Lima.....    | 72         |
| 4.7. Uji Hipotesis Minor Enam.....    | 74         |
| 4.8. Uji Hipotesis Minor Tujuh.....   | 75         |
| 4.9. Uji Hipotesis Minor Delapan..... | 77         |