

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
INTISARI	ix
ABSTRACT	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1. Latar Belakang.....	1
I.2. Rumusan Masalah.....	3
I.3. Tujuan Penelitian	4
I.4. Manfaat Penelitian	4
BAB II GAMBARAN UMUM PENELITIAN	6
II.1. Tinjauan Pustaka	6
II.1.1. Kualitas Pelayanan.....	6
II.1.2. Kepuasan Nasabah.....	7
II.1.3. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	8
II.2. Hasil Penelitian Terdahulu	10
II.3. Keaslian Penelitian	14
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	15
III.1. Desain Penelitian.....	15
III.2. Jenis dan Sumber Data	15
III.3. Teknik Pengumpulan Data.....	16
III.4. Populasi dan Sampel	17
III.4.1. Populasi	17
III.4.2. Sampel	17
III.5. Definisi Operasional Variabel.....	19

III.6. Teknik Analisis Data.....	20
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	25
IV. 1. ANALISIS	25
IV.1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	25
IV.1.2. Deskripsi Responden.....	25
IV.1.3. Uji Persyaratan Analisis	30
IV.1.4. Uji Asumsi Klasik	36
IV.1.5. Analisis Important Performance Analysis (IPA)	37
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	43
V.1. Kesimpulan	43
V.2. Saran.....	44
DAFTAR PUSTAKA	45
Lampiran 1	47
Lampiran 2	52

DAFTAR TABEL

Tabel II.1. Literatur Review	10
Tabel III.1. Skala Likert.....	16
Tabel IV.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	26
Tabel IV. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	26
Tabel IV.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	27
Tabel IV.4.Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan	28
Tabel IV.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	30
Tabel IV.6. Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah	31
Tabel IV.7. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	33
Tabel IV.8. Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah	35
Tabel IV.9. Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan	36
Tabel IV.10. Hasil Uji Normalitas.....	37
Tabel IV.11. Nilai Rata-rata Tingkat Kinerja dan Harapan.....	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar III.1. Diagram Kartesius IPA	24
Gambar IV.1. Hasil Uji <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	40