

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
INTISARI.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Kerangka Pemikiran	6
BAB II GAMBARAN UMUM PENULISAN	7
2.1 Kondisi Umum	7
2.1.1 Sejarah Singkat	7
2.1.2 Visi dan Misi PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk	10
2.1.3 Produk dan Jasa PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk	10
2.1.3.1 Pinjaman.....	13
2.1.3.2 Jasa.....	14
2.2 Tinjauan Pustaka	18
2.2.1 Pengertian dan Fungsi Bank	18
2.2.2 Jasa.....	18
2.2.2.1 Pengertian Jasa	18
2.2.2.2 Karakteristik Jasa	19
2.2.3 Kualitas Layanan	20
2.2.3.1 Pengertian Kualitas Layanan.....	20
2.2.3.2 Dimensi Kualitas Layanan	21
2.2.4 Loyalitas.....	23

2.2.4.1	Pengertian Loyalitas.....	23
2.2.4.2	Karakteristik Loyalitas	23
2.3	Penelitian Sebelumnya	24
2.4	Metodologi Penelitian	31
2.4.1	Sumber Data	31
2.4.2	Jenis Penelitian	31
2.4.3	Lokasi dan Waktu Penelitian	31
2.4.4	Metode Pengumpulan Data.....	31
2.4.5	Populasi dan Sampel.....	32
2.4.6	Teknik Pengambilan Sampel	33
2.4.7	Variabel Penelitian.....	34
2.4.8	Definisi Operasional	34
2.4.9	Pengujian Alat Ukur	37
2.4.9.1	Uji Validitas	37
2.4.9.2	Uji Reliabilitas	37
2.4.10	Analisis Data.....	37
2.4.10.1	Analisis Korelasi Spearman	38
BAB III	PEMBAHASAN	40
3.1	Karakteristik Responden	40
3.1.1	Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	41
3.1.2	Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	42
3.1.3	Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	43
3.2	Hasil Analisis	44
3.2.1	Uji Validitas.....	44
3.2.2	Uji Reliabilitas	47
3.2.2.1	Hasil Uji Reliabilitas Variabel X	48
3.2.2.2	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y	48
3.3	Analisis Uji Korelasi Spearman	49
3.3.1	Analisis Hubungan antara Variabel Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Nasabah.....	49
3.3.2	Analisis Variabel Kualitas Pelayanan yang Dominan Berhubungan dengan Loyalitas	55
BAB IV	KESIMPULAN DAN SARAN	57
4.1	Kesimpulan.....	57
4.2	Saran.....	58



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

**ANALISIS HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PT BANK
NEGARA INDONESIA**

(PERSERO) Tbk KANTOR CABANG PEMBANTU SLEMAN YOGYAKARTA

PUTRI ANGGUN, Dra. Nur Aini Yuniyarti, M.Si.

Universitas Gadjah Mada, 2016 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN	60