

## DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
INTISARI.....	ix
<i>ABSTRACT</i> .....	x
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penulisan.....	5
1.4 Manfaat Penulis.....	6
1.5 Batasan penelitian .....	6
BAB II GAMBARAN UMUM PENELITIAN .....	7
2.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	7
2.2. Tujuan Pustaka.....	9
2.3. Kerangka Berfikir.....	12
2.4. Hipotesis.....	12
2.5. Metode Penelitian.....	13
2.6. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	16
2.7. Alat Ukur.....	16
BAB III PEMBAHASAN .....	29
3.1 Statistik Deskriptif .....	29
3.2 Diskusi Pembahasan .....	47
BAB IV PENUTUP .....	51
4.1 Kesimpulan .....	51
Daftar Pustaka .....	54
LAMPIRAN.....	56

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Struktur organisasi.....	8
Gambar 2.2.	Kerangka berfikir .....	12
Gambar 3.1.	Jenis Kelamin Responden .....	30
Gambar 3.2.	Usia Responden .....	31
Gambar 3.3.	Pekerjaan Responden .....	32
Gambar 3.4.	Penghasilan Nasabah .....	33
Gambar 3.5.	Tabel Pendapatan .....	33
Gambar 3.6.	Uji Normalitas .....	42

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Indikator Pengukuran .....	17
Tabel 3.1.	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	29
Tabel 3.2.	Data Responden Berdasarkan Usia .....	30
Tabel 3.3.	Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	31
Tabel 3.4.	Uji Validitas Variabel Keandalan ( <i>Reliability</i> ) .....	34
Tabel 3.5.	Uji Validitas Variabel Bukti Langsung ( <i>Tangibles</i> ) .....	35
Tabel 3.6.	Uji Validitas Variabel Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) .....	35
Tabel 3.7.	Uji Validitas Variabel Jaminan ( <i>Assurances</i> ) .....	36
Tabel 3.8.	Uji Validitas Variabel Empati ( <i>Emphaty</i> ).....	37
Tabel 3.9.	Uji Validitas Variabel Minat Nasabah .....	37
Tabel 3.10.	Uji Reliabilitas Variabel Keandalan ( <i>Reliability</i> ) .....	38
Tabel 3.11.	Uji Validitas Reliabilitas Bukti Langsung ( <i>Tangibles</i> ).....	39
Tabel 3.12.	Uji Validitas Reliabilitas Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ).....	39
Tabel 3.13.	Uji Validitas Reliabilitas Jaminan ( <i>Assurances</i> ).....	39
Tabel 3.14.	Uji validitas empati ( <i>Emphaty</i> ) .....	40
Tabel 3.15.	Uji Validitas Reliabilitas Minat Nasabah.....	40
Tabel 3.16.	Uji Multikolinieritas.....	41
Tabel 3.17.	Uji Heteroskedastisitas.....	41
Tabel 3.18.	Model <i>Summary</i> .....	43
Tabel 3.19.	Uji Anova .....	44
Tabel 3.20.	Uji T .....	44