

DAFTAR ISI

Judul	i
Lembar Persetujuan	ii
Lembar Pernyataan	iii
Abstrak (Abstract)	iv
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xiv
Daftar Gambar	xvii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian	14
1.4 Batasan Penelitian.....	15
1.5 Manfaat Penelitian.....	15
1.6 Lokasi Penelitian	16

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Pemasaran Jasa	17
2.2 Pengertian Bank	18
2.2.1 Safekeeping Loan Document	20
2.3 Kualitas Pelayanan	24

2.3.1 Dimensi Kualitas Pelayanan	26
2.3.2 Meningkatkan Kualitas Pelayanan.....	30
2.3.3 Faktor-Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Pelayanan.....	33
2.4. Konsep Kepuasan	36
2.4.1 Pengukuran Kepuasan Konsumen	40
2.4.2 Faktor-Faktor Kepuasan Konsumen	43
2.5 Pengertian Loyalitas	44
2.6 Hubungan Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Nasabah	47
2.7 Hubungan Kualitas Layanan Dengan Loyalitas Nasabah	49
2.8 Hubungan Kepuasan Nasabah Dengan Loyalitas Nasabah	51
2.9 Penelitian Terdahulu	52
2.10 Kerangka Pemikiran	56
2.11 Hipotesis Penelitian.....	61

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian	63
3.1.1 Jenis Penelitian	63
3.1.2 Unit Analisis dan <i>Time Horizon</i>	64
3.2 Operasional Variabel Penelitian	65
3.3 Jenis dan Sumber Data Penelitian.....	68
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	68

3.5 Teknik Pengambilan Sampel	69
3.6 Metode Analisis	70
3.6.1 Uji Validitas	71
3.6.2 Uji Reliabilitas	72
3.6.3 Rancangan Uji Hipotesis.....	74
3.6.4 Teknik Analisis Data	77
3.6.4.1 Analisis Jalur	77
3.6.5 Model Penelitian	78

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil Perusahaan.....	79
4.1.1 Sejarah Perusahaan	79
4.1.1.1 Safekeeping Loan Document.....	82
4.1.2. Visi dan Misi Perusahaan	85
4.2 Profil Responden	86
4.2.1 Jenis Kelamin	86
4.2.2 Usia Responden.....	87
4.2.3 Pekerjaan Responden.....	88
4.2.4 Tingkat Pendidikan Responden	90
4.2.5 Lama Menjadi Nasabah.....	91
4.3 Tanggapan Responden mengenai Kualitas Pelayanan Safekeeping Loan Document dengan Dimensi <i>Tangibles</i> , <i>Reliability</i> , <i>Responsiveness</i> , <i>Assurance</i> , dan <i>Empathy</i>	92

4.3.1 Dimensi <i>Tangibles</i> Kualitas Pelayanan Safekeeping	
Loan Document	95
4.3.2 Dimensi <i>Reliability</i> Kualitas Pelayanan Safekeeping	
Loan Document.....	99
4.3.3 Dimensi <i>Responsiveness</i> Kualitas Pelayanan	
Safekeeping Loan Document.....	103
4.3.4 Dimensi <i>Assurance</i> Kualitas Pelayanan Safekeeping	
Loan Document.....	108
4.3.5 Dimensi <i>Emphaty</i> Kualitas Pelayanan Safekeeping	
Loan Document.....	112
4.3.6 Variabel <i>Customer Satisfaction</i> Safekeeping Loan	
Document	118
4.3.7 Variabel <i>Customer Loyalty</i> Safekeeping Loan	
Document.....	122
4.4 Analisis Jalur	125
4.4.1 Pengaruh Kualitas Layanan Safekeeping Loan	
Document terhadap Kepuasan Nasabah.....	126
4.4.2 Pengaruh Kualitas Layanan Safekeeping Loan	
Document terhadap Kepuasan Nasabah.....	135
4.4.3 Pengaruh Kepuasan Nasabah Safekeeping Loan	
Document terhadap Loyalitas Nasabah.....	145
4.4.4 Pembahasan	147
4.5 Implikasi Manajerial Penelitian	151

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan..... 155

5.2 Saran 156

DAFTAR PUSTAKA 159

