

Daftar Isi

	Halaman
Abstrak	i
Kata Pengantar	iii
Daftar Isi	v
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Kegunaan Penelitian	9
1.4.1 Kegunaan (praktis) Operasional.....	10
1.4.2 Kegunaan Teoritis.....	10
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	10
BAB II LANDASAN TEORI dan KERANGKA PEMIKIRAN	
2.1 Kualitas Layanan	11
2.1.1 Definisi Kualitas Layanan	11
2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	12
2.1.3 Kesenjangan Kualitas Pelayanan	14
2.1.4 Persektif Pelanggan Mengenai Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.5 Faktor-faktor Peningkatan Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.6 Definisi Kredit.....	17
2.2 Kepuasan	19
2.2.1 Definisi Kepuasan	19
2.2.2 Penyebab Timbul Tidak Puas	21
2.2.3 Cara Mengukur Kepuasan.....	22
2.2.4 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan.....	23
2.2.5 Pengukuran Kepuasan Nasabah.....	25

2.2.6 Strategi Kepuasan Pelanggan.....	26
2.3 Loyalitas	28
2.3.1 Definisi Loyalitas.....	28
2.3.2 Tipe Loyalitas Pelanggan	31
2.3.3 Tahapan Menjadi Pelanggan Yang Loyal.....	31
2.3.4 Manfaat Loyalitas Bagi Perusahaan.....	33
2.3.5 Cara Mempertahankan Loyalitas.....	33
2.4 Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah.....	34
2.5 Hipotesis Penelitian.....	37
2.5.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah....	37
2.5.2 Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah.....	37
2.5.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah.....	38
2.6 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	38
 BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Metode Penelitian	49
3.2 Objek Penelitian	50
3.3 Populasi dan Sample Penelitian.....	52
3.3.1 Populasi.....	52
3.3.2 Teknik Pengambilan Sample	52
3.4 Jenis dan Sumber Data	52
3.4.1 Data Primer.....	53
3.4.2 Data Sekunder.....	53
3.5 Metode Pengumpulan Data	53
3.6 Variable Penelitian dan Definisi Operasional Variable.....	54
3.6.1 Variable Penelitian	54
3.6.2 Definisi Operasional Variable dan Indikatornya.....	55
3.6.2.1 Kualitas Pelayanan (X).....	58
3.6.2.2 Kepuasan (Y1).....	62
3.6.2.3 Loyalitas (Y2).....	63

3.7	Metode Analisa.....	64
3.7.1	Metode Analisa Data.....	64
3.7.1.1	Uji Reliabilitas.....	64
3.7.1.2	Uji Validitas.....	65
3.8	Pengujian Model dan Hipotesis.....	65
3.8.1	Model Pengujian.....	65
3.8.1.1	Uji Analisa Regresi Linear Berganda.....	66
3.8.1.2	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	66
3.8.2	Pengujian Hipotesis.....	67
3.8.2.1	Uji t.....	67
3.8.2.2	Uji F.....	69

BAB IV HASIL PENELITIAN dan PEMBAHASAN

4.1	Hasil Penelitian	71
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	71
4.1.1.1	Sejarah Berdirinya PT. BPR DLA.....	71
4.1.1.2	Visi dan Misi PT. BPR DLA.....	71
4.1.1.3	Penyaluran Kredit.....	72
4.1.2	Gambaran Umum Karakteristik Nasabah.....	73
4.1.2.1	Distribusi Kuesioner.....	73
4.1.2.2	Karakteristik Nasabah Berdasarkan Usia.....	74
4.1.2.3	Karakteristik Nasabah Berdasarkan Jenis Kelamin....	73
4.1.2.4	Karakteristik Nasabah Berdasarkan Lamanya Menjadi Nasabah PT. BPR DLA.....	75
4.1.2.5	Karakteristik Nasabah Berdasarkan Pendidikan.....	76
4.1.2.6	Karakteristik Nasabah Berdasarkan Pekerjaan.....	76
4.1.2.7	Karakteristik Nasabah Berdasarkan Pendapatan.....	77
4.1.3	Analisa Data Kuesioner PT. BPR DLA.....	78
4.1.3.1	Uji Validitas.....	78
4.1.3.2	Uji Reliabilitas.....	77
4.1.4	Hasil Analisis Deskriptif.....	79

4.1.4.1 Tanggapan Nasabah Tentang Kualitas Pelayanan PT. BPR DLA.....	80
4.1.4.2 Kepuasan Nasabah PT. BPR DLA.....	104
4.1.4.3 Loyalitas Nasabah PT. BPR DLA.....	108
4.2 Pengaruh X1, X2, X3, X4 dan X5 Terhadap Y1.....	112
4.2.1 Analisa Korelasi Berganda.....	112
4.2.2 Koefisien Determinasi.....	113
4.2.3 Menguji Keberartian Koefisien Regresi.....	113
4.2.3.1 Pengujian Hipotesis Secara Overall (uji F).....	113
4.2.3.2 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (uji t).....	115
4.3 Pengaruh X1, X2, X3, X4 dan X5 Terhadap Y2.....	117
4.3.1 Analisa Korelasi Berganda.....	117
4.3.2 Koefisien Determinasi.....	117
4.3.3 Menguji Keberartian Koefisien Regresi.....	117
4.3.3.1 Pengujian Hipotesis Secara Overall (uji F).....	117
4.3.3.2 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (uji t).....	119
4.4 Pengaruh Y1 terhadap Y2.....	121
4.4.1 Analisa Korelasi Berganda.....	121
4.4.2 Koefisien Determinasi.....	121
4.4.3 Menguji Keberartian Koefisien Regresi.....	121
4.4.3.1 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (uji t).....	121
4.4.3.2 Pengaruh Y1 terhadap Y2.....	122
 BAB V Kesimpulan dan Saran	
5.1 Kesimpulan.....	124
5.1.1 Kualitas Pelayanan Kredit PT. BPR DLA.....	124
5.1.2 Kepuasan Nasabah Kredit PT. BPR DLA.....	125
5.1.3 Tingkat Loyalitas Nasabah Kredit PT. BPR DLA.....	125
5.1.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. BPR DLA.....	126

5.1.5 Pengaruh Kepuasan Nasabah Kredit Terhadap Loyalitas Nasabah PT. BPR DLA.....	127
5.1.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan Kredit Terhadap Loyalitas Nasabah PT. BPR DLA.....	127
5.2 Saran.....	128
Daftar Pustaka.....	130
Lampiran	

