DAFTAR ISI

Halaman

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI iii

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah 1

1.2. Identifikasi Masalah 7

1.3. Tujuan Penelitian 7

1.4. Manfaat Penelitian 7

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1. Pengertian Manajemen 9

2.1.1. Pengertian Manajemen Pemasaran 10

2.1.2. Kualitas Layanan 11

2.1.3. Kepuasan Nasabah 14

2.1.4. Loyalitas Nasabah 20

2.2. Kerangka Pemikiran dan Hipotesis 25

2.2.1. Pengaruh Kualitas layanan Terhadap Kepuasan Nasabah 25

2.2.2. Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah 26

2.2.3. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah 27

2.2.4. Kepuasan Nasabah Memediasi Hubungan Antara Kualitas Layanan Dengan Loyalitas Nasabah 28

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Tipe Penelitian 30
3.2. Unit Observasi dan Lokasi 30
3.3. Variabel Penelitian 31
3.3.1. Definisi Variabel dan Pengukurannya 31
3.3.2. Operasionalisasi Variabel 32
3.4. Teknik Pengumpulan Data 34
3.4.1. Prosedur Pengumpulan Data 34
3.4.2. Jenis Dan Sumber Data Penelitian 37
3.4.2.1. Teknik Pengumpulan data 37
3.4.3. Teknik Pengambilan Sampel 38
3.5. Metode Analisis 40
3.5.1. Uji Validitas 40
3.5.2. Uji Reliabilitas 41
3.5.3. Teknik Pengolahan Dan Analisis Data 41
3.5.4. Rancangan Pengujian Hipotesis 41
3.5.5. Model Penelitian 45

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Profil Responden 46
4.1.1. Jenis Kelamin Responden 46

4.1.2. Usia Responden 47
4.1.3. Pendidikan Terakhir Responden 48
4.1.4. Pekerjaan Responden 48
4.2. Uji Instrument Data 49
4.2.1. Uji Validitas 49
4.2.2. Uji Reliabilitas 51
4.3. Analisis Deskriptif 52
4.3.1. Kualitas Layanan Di bank bjb Cabang Cikarang 53
4.3.2. Kepuasan Nasabah Di bank bjb Cabang Cikarang 55
4.3.3. Gambaran Loyalitas Nasabah bjb Cabang Cikarang 56
4.4. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah 58
4.4.1. Uji Normalitas 58
4.4.2. Analisis Persamaan Regresi Linier Sederhana 59
4.4.3. Analisis Korelasi Pearson 61
4.4.4. Analisis Koefisien Determinasi 62
4.4.5. Pengujian Hipotesis 62
4.5. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah 64
4.5.1. Uji Normalitas 64
4.5.2. Uji Multikolinieritas 66

4.5.3. Uji Heteroskedastisitas 66
4.5.4. Model Regresi Berganda 67
4.5.5. Analisis Koefisien Korelasi 70
4.5.6. Koefisien Determinasi 70
4.5.7. Pengujian Hipotesis 71
4.5.7.1. Uji Simultan
(Uji F-statistik) 71
4.5.7.2. Pengujian Hipotesis Parsial 73
4.6 Implikasi Hasil Penelitian 75
BAB V SIMPULAN DAN SARAN
5.1. Kesimpulan 77
5.2. Saran 78
DAFTAR PUSTAKA