

DAFTAR ISI

	Halaman
PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Kegunaan Hasil Penelitian	6
1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu	6
1.4.2 Kegunaan Praktis	6
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian	7
1.5.1 Lokasi Penelitian	7
1.5.2 Waktu Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	9
2.1 Tinjauan Pustaka.....	9
2.1.1 Kualitas Pelayanan	9
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	9
2.1.1.2 Indikator Kualitas Pelayanan	12
2.1.1.3 Karakteristik Kualitas Pelayanan	13
2.1.2 Loyalitas Nasabah	14
2.1.2.1 Pengertian Loyalitas Nasabah	14
2.1.2.2 Indikator Loyalitas Nasabah	15
2.1.2.3 Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah	16

2.1.3 Kepuasan Nasabah	17
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Nasabah	17
2.1.3.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah	19
2.1.3.3 Pengukuran Kepuasan Nasabah	21
2.1.4 Penelitian Terdahulu	22
2.2 Kerangka Pemikiran	24
2.3 Hipotesis	26
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	28
3.1 Objek Penelitian	28
3.1.1 Gambaran Umum Penelitian	28
3.1.1.1 Profil Singkat PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Cabang Tasikmalaya	30
3.1.1.2 Visi dan Misi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk	31
3.1.1.3 Logo PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk	32
3.1.1.4 Struktur Organisasi	33
3.2 Metode Penelitian	33
3.2.1 Jenis Penelitian	33
3.2.2 Operasionalisasi Variabel	34
3.2.3 Teknik Pengumpulan Data	35
3.2.3.1 Jenis dan Sumber Data	38
3.2.3.2 Populasi Sasaran	38
3.2.3.3 Penentuan Sampel	38
3.2.4 Model Penelitian	40
3.2.5 Teknik Analisis Data	41
3.2.5.1 Instrumen Penelitian	41
3.2.5.2 Uji Asumsi Klasik	43
3.2.5.3 Analisis Regresi Linear Sederhana	45
3.2.5.4 Koefisien Determinasi	45
3.2.5.5 Uji Hipotesis (Uji T)	46
3.2.5.6 Penarikan Kesimpulan	47

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1 Hasil Penelitian.....	48
4.1.1 Deskripsi Data Penelitian	48
4.1.2.1 Jenis Kelamin Responden	48
4.1.2.2 Lama Pengguna	49
4.1.2.3 Usia Responden	49
4.1.2.4 Pekerjaan Responden	50
4.1.2 Analisis Data Penelitian	51
4.1.2.1 Uji Intrumen Penelitian	51
4.1.2.2 Kualitas Pelayanan <i>Customer Service</i> PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten Tbk Cabang Tasikmalaya	55
4.1.2.3 Loyalitas Nasabah PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten Tbk Cabang Tasikmalaya ..	56
4.1.2.4 Uji Asumsi Klasik	57
4.1.2.5 Analisis Regresi Linear Sederhana	60
4.1.2.6 Koefisien Determinasi	62
4.1.2.7 Uji Hipotesis (Uji T)	62
4.2 Pembahasan	63
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	65
5.1 Simpulan.....	65
5.2 Saran	66
DAFTAR PUSTAKA.....	68
LAMPIRAN.....	73