

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR REKOMENDASI PENGUJI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAK	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Kegunaan Hasil Penelitian	6
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	7
1.5.1 Lokasi Penelitian.....	7
1.5.2 Waktu Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	9
2.1 Tinjauan Pustaka	9
2.1.1 Kualitas Produk.....	9
2.1.1.1 Konsep Kualitas Produk dalam Layanan Perbankan	9
2.1.1.2 Indikator dan Dimensi Kualitas Produk KUR BRI	10
2.1.2 Kepuasan Nasabah	11
2.1.2.1 Pengertian Kepuasan Nasabah	11
2.1.2.2 Indikator dan Dimensi Kepuasan Nasabah KUR BRI...12	
2.2 Kerangka Pemikiran	13
2.3 Hipotesis Penelitian.....	15

BAB III OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN	16
3.1 Objek Penelitian	16
3.1.1 Sejarah dan Profil Perusahaan	16
3.1.1.1 Sejarah	16
3.1.1.2 Profil Perusahaan	20
3.1.1.3 Visi dan Misi Perusahaan	21
3.1.2 Stuktur Organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Unit Manonjaya Kabupaten Tasikmalaya.....	22
3.1.3 <i>Job Description</i> PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Unit Manonjaya Kab. Tasikmalaya	24
3.2 Metode Penelitian.....	30
3.2.1 Jenis Penelitian	30
3.2.2 Operasionalisasi Variabel.....	31
3.2.3 Teknik Pengumpulan Data	33
3.2.4 Jenis dan Sumber Data	35
3.2.5 Populasi Sasaran.....	35
3.2.5.1 Penentuan Sampel.....	36
3.2.6 Model Penelitian	38
3.2.6.1 Variabel Penelitian.....	38
3.2.7 Teknik Analisis Data.....	39
1. Uji Validitas dan reliabilitas	39
2. Analisis Deskriptif.....	39
3. Uji Asumsi Klasik.....	40
4. Analisis Regesi Linier sederhana.....	40
5. Uji Hipotesis	41
6. Uji Koefisien Determinasi	41
BAB IV OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN	42
4.1 Hasil Penelitian	42
4.1.1 Deskripsi Data Penelitian	42
A. Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	392

B. Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	393
4.1.2 Analisis Data Penelitian	44
4.1.2.1 Uji Kualitas Data	44
A. Uji Validitas	394
B. Uji Reliabilitas.....	395
4.1.2.2 Uji Asumsi Klasik.....	46
A. Uji Normalitas.....	396
B. Uji Linearitas.....	397
C. Uji Heteroskedastisitas.....	398
D. Uji Glejser	49
4.1.2.3 Analisis Regresi Linear Sederhana	50
4.1.2.4 Uji Hipotesis	51
A. Uji T	51
4.1 Pembahasan	52
4.2.1 Kualitas Produk KUR Bank Rakyat Indonesia Kantor Unit Manonjaya	52
4.2.2 Kepuasan Nasabah KUR Bank Rakyat Indonesia Kantor Unit Manonjaya	63
4.2.3 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah KUR Bank Rakyat Indonesia Kantor Unit Manonjaya.....	70
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	73
5.1 Simpulan.....	73
5.2 Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN.....	78
BIODATA PENULIS.....	91

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Waktu Penelitian	8
Tabel 3.1 Profil Perusahaan	20
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel	31
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	43
Tabel 4.3 Uji Validitas	44
Tabel 4.4 Uji Reliabilitas	45
Tabel 4.5 Uji Normalitas.....	46
Tabel 4.6 Uji Linearitas.....	47
Tabel 4.7 Uji Heteroskedastisitas.....	49
Tabel 4.8 Uji Glejser	50
Tabel 4.9 Uji T	51
Tabel 4.10 Klasifikasi Penilaian Untuk Setiap Indikator Kualitas Produk.....	54
Tabel 4.11 Rekapitulasi Kualitas Produk.....	54
Tabel 4.12 Klasifikasi Penilaian Untuk Indikator Variabel Kualitas Produk Secara Keseluruhan.....	61
Tabel 4.13 Klasifikasi Penilaian Untuk Setiap Indikator Kepuasan Nasabah	64
Tabel 4.14 Rekapitulasi Kepuasan Nasabah	65
Tabel 4.15 Klasifikasi Penilaian Untuk Indikator Kepuasan Nasabah Secara Keseluruhan.....	69
Tabel 4.16 Model Summary.....	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Strukur Organisasi.....	22
------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi Foto.....	78
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	79
Lampiran 3 Rekap Angket	82
Lampiran 4 Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden	90