

DAFTAR ISI

Halaman

PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR	i
KATA PENGANTAR.....	ii
ABSTRACT	iv
ABSTRAK	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Kegunaan Penelitian.....	7
1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian	8
1.5.1 Lokasi Penelitian.....	8
1.5.2 Waktu Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	10
2.1 Tinjauan Pustaka	10
2.1.1 Pengertian Produk	11
2.1.1.2 Atribut Produk.....	12
2.1.2 Pengertian Kualitas Produk.....	13
2.1.2.1 Dimensi Kualitas Produk	15
2.1.3 Pengertian Kepuasan Nasabah	18
2.1.3.1 Dimensi Kepuasan Nasabah.....	20
2.2 Kerangka Pemikiran	29
2.3 Hipotesis	34

BAB III ONJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN.....	36
3.1 Objek Penelitian	36
3.1.1 Tabungan BritAma.....	36
3.2 Metode Penelitian.....	37
3.2.1 Jenis Penelitian.....	38
3.2.2 Operasionalisasi Variabel.....	39
3.2.3 Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.2.4 Model Penelitian	49
3.2.5 Teknik Analisis Data.....	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	58
4.1 Hasil Penelitian.....	58
4.1.1 Deskripsi Data Penelitian.....	58
4.1.2 Analisis Data Penelitian	60
4.1.3 Klasifikasi Penilaian dan Rekapitulasi Variabel Kualitas Produk ..	72
4.1.4 Klasifikasi Penilaian dan Rekapitulasi Variabel Kepuasan Nasabah.....	90
4.2 Pembahasan	99
4.2.1 Kualitas Produk Tabungan BritAma di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.....	99
4.2.2 Kepuasan Nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia	102
4.2.3 Pengaruh Kualitas Produk Tabungan BritAma terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.....	105
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	109
5.1 Simpulan.....	109
5.2 Saran.....	110
DAFTAR PUSTAKA.....	112
LAMPIRAN.....	118

DAFTAR TABEL

No	Tabel	Keterangan	Halaman
	Tabel 1. 1	Jadwal Penelitian.....	8
	Tabel 2. 1	Penelitian Terdahulu	22
	Tabel 3. 1	Operasionalisasi Variabel	39
	Tabel 3. 2	Skala Pengukuran.....	46
	Tabel 4. 1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
	Tabel 4. 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	59
	Tabel 4. 3	Uji Kualitas Data.....	60
	Tabel 4. 4	Uji Reliabilitas	63
	Tabel 4. 5	Uji Statistik Deskriptif	64
	Tabel 4. 6	Uji Normalitas.....	66
	Tabel 4. 7	Hasil Uji Heteroskedastisitas	67
	Tabel 4. 8	Hasil Uji Glejser	68
	Tabel 4. 9	Hasil Uji Regresi Linier Sederhana dan Uji T	69
	Tabel 4. 10	Hasil Uji Hipotesis (Uji T).....	70
	Tabel 4. 11	Hasil Uji Koefisien Determinasi	71
	Tabel 4. 12	Klasifikasi Penilaian Untuk Setiap Indikator Kualitas Produk	73
	Tabel 4. 13	Rekapitulasi Kualitas Produk.....	73
	Tabel 4. 14	Klasifikasi Penilaian Untuk Indikator Variabel Kualitas Produk Secara Keseluruhan	89
	Tabel 4. 15	Klasifikasi Penilaian Untuk Setiap Indikator Kepuasan Nasabah	91
	Tabel 4. 16	Rekapitulasi Kepuasan Nasabah	91
	Tabel 4. 17	Klasifikasi Penilaian Untuk Indikator Variabel Kepuasan Nasabah Secara Keseluruhan	98

DAFTAR GAMBAR

No	Gambar	Keterangan	Halaman
	Gambar 2. 1	Kerangka Pemikiran	33
	Gambar 3. 1	Model Penelitian	51