

DAFTAR ISI

MOTO	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii

BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Kegunaan Penelitian	6
1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu.....	6
1.4.2 Kegunaan Praktis	6
1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian	7
1.5.1 Lokasi Penelitian.....	7
1.5.2 Jadwal Penelitian.....	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	9
2.1 Tinjauan Pustaka	9
2.1.1 Pengertian Service Excellence	9
2.1.2 Tujuan dan manfaat service Excellence.....	10
2.1.3 Faktor yang Mempengaruhi <i>Service Excellent</i>	11

2.1.4 Pengertian Loyalitas Nasabah	13
2.1.5 Faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah	15
2.1.6 Indikator Loyalitas	16
2.2 Penelitian Terdahulu.....	17
2.3 Kerangka Pemikiran.....	21
2.4 Hipotesis.....	26
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	27
3.1 Objek Penelitian	27
3.1.1 Sejarah dan Profil Perusahaan.....	27
3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	30
3.1.3 Makna dan Logo	30
3.1.4 Struktur Organisasi PT BPR Bandung Kidul.....	32
3.2 Metode Penelitian.....	32
3.2.1 Jenis penelitian	32
3.2.2 Operasionalisasi Variabel	33
3.2.3 Teknik Pengumpulan Data	37
3.2.3.1 Jenis dan Sumber Data	38
3.2.3.2 Populasi Sasaran.....	39
3.2.3.3 Penentuan Sampel	39
3.2.4 Model Penelitian	42
3.2.5 Teknik Analisis Data	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	53
4.1 Hasil Penelitian	53
4.1.1 Deskripsi Data Penelitian.....	53
4.1.1.1 Deskripsi Data Penelitian berdasarkan jenis kelamin	53
4.1.2 Analisis Data Penelitian	57
4.1.2.1 Instrumen Penelitian	57
4.1.2.2 Methode of Succesive Interval (MSI)	60

4.1.2.3 Analisis Statistik Deskriptif	60
4.1.2.4 Uji Asumsi Klasik	61
4.1.2.5 Analisis Regresi Linear Sederhana.....	64
4.1.2.6 Uji Hipotesis	66
4.1.2.7 Koefisien Determinasi.....	67
4.2 Pembahasan.....	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	76
5.1 Simpulan	76
5.2 Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA.....	81
LAMPIRAN.....	83
BIODATA PENULIS.....	94