

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Batasan Masalah.....	6
1.5 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Pemasaran	8
2.1.2 Manajemen Pemasaran	9
2.1.3 Pemasaran Jasa.....	9
2.1.4 Karakteristik Jasa.....	10
2.1.5 Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.6 Indikator Kualitas Pelayanan	13
2.1.7 Kepuasan Pelanggan	14
2.1.8 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	15
2.1.9 <i>Customer Service</i>	17
2.2 Penelitian Relevan.....	18
2.3 Kerangka Pemikiran.....	21
2.4 Hipotesis Penelitian.....	22
2.5 Operasionalisasi Variabel	23

BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Jenis Penelitian.....	27
3.2 Waktu dan Lokasi Penelitian.....	28
3.2.1 Waktu Penelitian.....	28
3.2.2 Lokasi Penelitian.....	28
3.3 Objek dan Subjek Penelitian.....	28
3.3.1 Objek Penelitian	28
3.3.2 Subjek Penelitian	29
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian	29
3.4.1 Populasi Penelitian	29
3.4.2 Sampel Penelitian	29
3.5 Teknik Pengambilan Data	30
3.6 Teknik Analisis Data	30
3.6.1 Uji Dekriptif	31
3.6.2 Uji Instrumen Penelitian	31
3.6.3 Uji Asumsi Klasik.....	33
3.6.3 Uji Asumsi Analisis Data	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Uji Instrumen dan Asumsi Penelitian.....	39
4.1.1 Uji Validitas	39
4.1.2 Uji Realibilitas	43
4.1.3 Uji Normalitas.....	44
4.1.4 Uji Multikoneritas	45
4.1.5 Uji Heterosgedastisitas.....	46
4.2 Analisis dan Pembahasan Hasil.....	47
4.2.1 Karakteristik Responden.....	47
4.2.2 Uji Regresi Linear Berganda	59
4.2.3 Uji Koefisien Korelasi	60
4.2.4 Uji Koefisien Determinasi	61
4.2.5 Uji T.....	62

4.3	Implikasi Manajerial	64
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		68
5.1	Kesimpulan	68
5.2	Saran	69
DAFTAR PUSTAKA.....		70
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....		73

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Penilaian Kinerja Pada Tahun 2022	3
Tabel 2. 1 Penelitian Relevan.....	18
Tabel 2. 2 Operasional Variabel.....	23
Tabel 3. 1 Pemberian Skor Untuk Jawaban Kuisisioner.....	30
Tabel 3. 2 Kelas Interval	31
Tabel 3. 3 Interval Koefisien Korelasi	36
Tabel 4. 1 Uji Validitas Keandalan (X1).....	39
Tabel 4. 2 Uji Validitas Jaminan (X2).....	40
Tabel 4. 3 Uji Validitas Bukti Fisik (X3).....	40
Tabel 4. 4 Uji Validitas Empati (X4).....	41
Tabel 4. 5 Uji Validitas Daya Tanggap (X5).....	42
Tabel 4. 6 Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y)	42
Tabel 4. 7 Uji Realibilitas Kualitas Pelayanan	43
Tabel 4. 8 Uji Realibilitas Kepuasan Nasabah (Y).....	44
Tabel 4. 9 Uji Normalitas	44
Tabel 4. 10 Uji Multikolinearitas.....	45
Tabel 4. 11 Uji Heteroskedastisitas	46
Tabel 4. 12 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 4. 13 Responden Berdasarkan Usia	48
Tabel 4. 14 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	49
Tabel 4. 15 Responden Berdasarkan Pekerjaan	50
Tabel 4. 16 Tanggapan Responden Berdasarkan <i>Realibility</i>	51
Tabel 4. 17 Tanggapan Responden Berdasarkan <i>Assurance</i>	53
Tabel 4. 18 Tanggapan Responden Berdasarkan <i>Tangible</i>	54
Tabel 4. 19 Tanggapan Responden Berdasarkan <i>Empathy</i>	55
Tabel 4. 20 Tanggapan Responden Berdasarkan <i>Responsiveness</i>	56
Tabel 4. 21 Tanggapan Responden Berdasarkan Kepuasan	59
Tabel 4. 22 Uji Regresi Linear Berganda	60
Tabel 4. 23 Uji Koefisien Korelasi.....	32
Tabel 4. 24 Uji Koefisien Determinasi.....	61
Tabel 4. 25 Uji T	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	22
-------------------------------------	----