

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|-------------|
| HALAMAN SAMPUL | ii |
| HALAMAN PERSETUJUAN | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iv |
| ABSTRAK | v |
| KATA PENGANTAR..... | vi |
| DAFTAR ISI..... | viii |
| DAFTAR TABEL | x |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 6 |
| C. Tujuan Penelitian | 6 |
| D. Hipotesis Penelitian | 7 |
| E. Asumsi Penelitian | 7 |
| F. Kegunaan Penelitian | 8 |
| G. Ruang Lingkup Penelitian..... | 8 |
| H. Definisi Istilah..... | 9 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA | 11 |
| A. Kajian Teoritik | 11 |
| 1. Kajian Teoritik Manajemen | 11 |
| 2. Kajian Teoritik Kualitas Pelayanan | 12 |
| 3. Kajian Teoritik <i>Customer Service</i> | 16 |
| 4. Kajian Teoritik Tentang Loyalitas Nasabah | 19 |
| B. Penelitian Terdahulu | 22 |

| | |
|---|-----------|
| BAB III METODE PENELITIAN | 26 |
| A. Rancangan Penelitian..... | 26 |
| B. Populasi dan Sampel..... | 27 |
| C. Instrumen Penelitian..... | 29 |
| D. Pengumpulan Data..... | 32 |
| E. Analisis Data..... | 34 |
| BAB IV DESKRIPSI DATA, PEMBUKTIAN HIPOTESIS DAN PEMBAHASAN | |
| | 42 |
| A. Deskripsi Data | 42 |
| 1. Profil BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan | 42 |
| 2. Data Responden | 50 |
| 3. Respon Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan <i>Cutomer Service</i> Terhadap Loyalitas Nasabah BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan | 54 |
| 4. Deskripsi Data | 61 |
| B. Pembuktian Hipotesis..... | 64 |
| 1. Analisis Regresi Linier Sederhana | 64 |
| 2. Uji Asumsi Klasik | 65 |
| 3. Uji t..... | 67 |
| 4. Koefisien Determinasi | 67 |
| C. Pembahasan | 70 |
| BAB V PENUTUP | 74 |
| A. Kesimpulan | 74 |
| B. Kritik dan Saran | 75 |
| DAFTAR PUSTAKA | 76 |

Lampiran-Lampiran