

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDULii
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Asumsi Penelitian	6
E. Hipotesis penelitian	7
F. Kegunaan Penelitian	8
G. Ruang Lingkup Penelitian	9
H. Definisi Istilah	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
A. Kajian Teoritis	11
1. Pelayanan Prima.....	14
a. Kemampuan (<i>Ability</i>)	16
b. Sikap (<i>Attitude</i>).....	18
c. Penampilan (<i>Appearance</i>)	20

d. Perhatian (<i>Attention</i>).....	21
e. Tindakan (<i>Action</i>).....	23
f. Tanggungjawab (<i>Accountability</i>)	23
2. Kepuasan Nasabah	30
a. Pengertian Kepuasan	32
b. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	34
c. Strategi Peningkatan Kepuasan	38
B. Hubungan antara Variabel X dan Y	38
1. Hubungan Kemampuan dengan Kepuasan Nasabah.....	38
2. Hubungan Sikap dengan Kepuasan Nasabah	39
3. Hubungan Penampilan dengan Kepuasan Nasabah	39
4. Hubungan Perhatian dengan Kepuasan Nasabah	40
5. Hubungan Tindakan dengan Kepuasan Nasabah	40
6. Hubungan Tanggungjawab dengan Kepuasan Nasabah	41
C. Kajian Penelitian Terdahulu	46
BAB III METODE PENELITIAN	46
A. Rancangan Penelitian	49
B. Populasi dan Sampel	51
C. Sumber Data	51
D. Instrumen Penelitian.....	51
1. Wawancara	52
2. Kuisioner	52
E. Pengumpulan Data	52
F. Analisis Data	53

1. Mencari Data Mentah.....	53
2. Uji Asumsi Klasik.....	53
3. Uji Hipotesis	59
a. Regresi Linear Berganda.....	57
b. Uji T	57
c. Uji F	57
d. Koefisien Determinasi.....	58

BAB IV DESKRIPSI, PEMBUKTIAN HIPOTESIS, DAN PEMBAHASAN 60

A. Deskripsi	60
1. Deskripsi Perusahaan	60
a. Sejarah Berdirinya BMT NU Cabang Ganding	60
b. Visi dan Misi BMT NU Cabang Ganding	62
c. Badan Hukun KSPPS BMT NU	63
d. Struktur Organisasi	64
e. Produk Layanan BMT NU Cabang Ganding	65
2. Karakteristik Data Penelitian Responden	66
a. Data Penelitian	66
b. Jenis Kelamin Responden	67
c. Usia Responden.....	67
d. Pendidikan Responden.....	69
3. Deskripsi Penelitian Responden.....	70
a. Data Penelitian	72
b. Distribusi Jawaban Variabel Kemampuan	73
c. Distribusi Jawaban Variabel Sikap	74

d.	Distribusi Jawaban Variabel Penampilan	75
e.	Distribusi Jawaban Variabel Perhatian	76
f.	Distribusi Jawaban Variabel Tindakan	78
g.	Distribusi Jawaban Variabel Tanggungjawab.....	79
4.	Uji Kualitas Data.....	80
a.	Uji Reliabilitas	80
b.	Uji Validitas	81
5.	Uji Asumsi Klasik.....	83
a.	Uji Normalitas	83
b.	Uji Autokorelasi	84
c.	Uji Multikolinieritas	86
d.	Uji Heteroskedastisitas	87
B.	Pembuktian Hipotesis	89
1.	Analisis Regresi Linear Berganda.....	89
2.	Uji Signifikan Secara Simultan (Uji F).....	91
3.	Uji Signifikan Secara Parsial (Uji T)	93
4.	Koefisien Determinasi.....	97
C.	Pembahasan.....	98
BAB V PENUTUP.....		111
A.	Kesimpulan	111
B.	Saran.....	112
DAFTAR RUJUKAN		113
LAMPIRAN-LAMPIRAN		114

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Rincian Penerimaan dan Pengembalian Kuesioner	66
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden.....	67
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Usia Responden	67
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Pendidikan Responden	69
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Pekerjaan Responden.....	70
Tabel 4.6 Daftar Pernyataan Kuisisioner	72
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Variabel Kemampuan.....	73
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Variabel Sikap	74
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Variabel Penampilan	75
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Variabel Perhatian	76
Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Variabel Tindakan	79
Tabel 4.12 Distribusi Frekuensi Variabel Tanggungjawab.....	80
Tabel 4.13 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan.....	82
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas	84
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas.....	85
Tabel 4.16 Hasil Uji Normalitas	86
Tabel 4.17 Hasil Uji Autokorelasi	86
Tabel 4.18 Pengambilan Keputusan Hasil Uji Autokorelasi	88
Tabel 4.19 Hasil Multikolinieritas	88
Tabel 4.20 Hasil Uji Heteroskedastisitas	89
Tabel 4.21 Hasil Uji F Simultan	92
Tabel 4.22 Hasil Uji t Parsial	94
Tabel 4.23 Hasil Uji Koefisien Determinasi	97

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Desain Operasional	62
Gambar 4.1 Struktur Organisasi BMT NU Cabang Ganding	66
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin	67
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	67
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	68
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	69
Gambar 4.5 Hasil Uji Normalitas	86
Gambar 4.6 Hasil Uji Heteroskedastisitas	89

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Tabulasi Data
2. Jawaban Responden
3. Uji Kualitas Data
4. Uji Asumsi Klasik
5. Uji Hipotesis
6. Pernyataan Keaslian Tulisan
7. Kuesioner
8. Surat Tugas Pembimbing
9. Surat Izin Penelitian
10. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian
11. Surat Keterangan Plagiarism
12. Kartu Bimbingan
13. Dokumentasi Kegiatan Penelitian
14. Riwayat Hidup