

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Asumsi Penelitian	9
E. Hipotesis Penelitian	9
F. Kegunaan Penelitian	10
G. Ruang Lingkup Penelitian	10
H. Definisi Istilah	12
I. Kajian Penelitian Terdahulu	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA	17
A. Kualitas Layanan	17

B. Citra Perusahaan	25
C. Kepuasan Nasabah.....	28
BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Rancangan Penelitian.....	35
B. Populasi dan Sampel	36
C. Sumber Data.....	38
D. Instrumen Penelitian	39
E. Pengumpulan Data.....	42
F. Analisis Data	43
BAB IV DESKRIPSI, PEMBUKTIAN HIPOTESIS, DAN PEMBAHASAN	55
A. Deskripsi Data	55
B. Pembuktian Hipotesis	79
C. Pembahasan.....	82
BAB V PENUTUP	86
A. Kesimpulan.....	86
B. Saran	87
DAFTAR RUJUKAN	88
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	91
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	92
RIWAYAT HIDUP	109

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala Likert.....	41
Tabel 3.2 Pedoman Kuesioner.....	41
Tabel 4.1 Data Penyebaran Kuesioner.....	61
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	62
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan <u>Usia</u>	62
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	63
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	64
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan.....	65
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Variabel Citra Perusahaan	68
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Variabel Jaminan	70
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Tiap Item Pernyataan.....	72
Tabel 4.10 Hasil Uji Reability.....	73
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas	74
Tabel 4.12 Hasil Uji Autokorelasi	75
Tabel 4.13 Pengambilan Keputusan Hasil Uji Autokorelasi.....	76
Tabel 4.14 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	77
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas.....	78
Tabel 4.16 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda	79
Tabel 4.17 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda Uji F	81
Tabel 4.18 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda Uji T	82
Tabel 4.19 Hasil Uji Koefisiesn Determinasi.....	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Penelitian	36
Gambar 4.1 Struktur Anggota BPRS SPM Pamekasan Kec. Tlanakan.....	60

DAFTAR LAMPIRAN

Pernyataan Keaslian Tulisan	91
Lampiran 1 Kuesioner.....	92
Lampiran 2 Hasil Penelitian	95
Lampiran 3 Surat Tugas Pembimbing	104
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian.....	105
Lampiran 6 Surat Keterangan Telah Meneliti	106
Lampiran 7 Gambar Dokumentasi.....	107
Riwayat Hidup.....	109