

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	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.....	11
H. Definisi Istilah.....	15
I. Kajian Penelitian Terdahulu.....	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA	18
A. Kualitas Pelayanan	18
B. Kualitas Produk.....	21
C. Loyalitas Nasabah	24
BAB III METODE PENELITIAN	27
A. Rancangan Penelitian	27
B. Populasi dan Sampel	28
C. Sumber Data.....	30
D. Instrumen Penelitian.....	31
E. Pengumpulan Data	33
F. Analisis Data	35
BAB IV DESKRIPSI DATA, PEMBUKTIAN HIPOTESIS	
DAN PEMBAHASAN.....	46
A. Deskripsi Data.....	46
B. Pembuktian Hipotesis	67
C. Pembahasan.....	71

BAB V PENUTUP	79
----------------------------	-----------

A. Kesimpulan	79
---------------------	----

B. Saran	80
----------------	----

DAFTAR RUJUKAN	81
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

1.1 Jumlah Sebagian Nasabah Produk Tabungan BSI KCP Lamongan	
Pasar Babat.....	5
1.2 Penelitian Terdahulu.....	16
3.1 Alternatif Jawaban dan Skor Instrumen Skala <i>Likert</i>.....	32
3.2 Indikator Kualitas Pelayanan.....	32
3.3 Indikator Kualitas Produk.....	32
3.4 Indikator Loyalitas Nasabah.....	33
3.5 Pengambilan Keputusan.....	41
4.1 Jumlah Responden Nasabah BSI KCP Lamongan Pasar Babat.....	50
4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Usia.....	52
4.4 Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	52
4.5 Jumlah Responden Berdasarkan Status Pekerjaan.....	53
4.6 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	53
4.7 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Produk Tabungan.....	54
4.8 Daftar Pernyataan Kuesioner.....	55
4.9 Respon Terhadap Pernyataan Kualitas Pelayanan (X_1).....	55
4.10 Respon Terhadap Pernyataan Kualitas Produk (X_2).....	57

4.11 Respon Terhadap Pernyataan Loyalitas Nasabah (Y).....	58
4.12 Hasil Uji Validitas.....	59
4.13 Hasil Uji Reliabilitas.....	61
4.14 Hasil Uji Normalitas.....	62
4.15 Hasil Uji Multikolinearitas.....	63
4.16 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	64
4.17 Hasil Uji Autokorelasi.....	64
4.18 Hasil Pengujian Autokorelasi.....	65
4.19 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	66
4.20 Hasil Uji t.....	68
4.21 Hasil Uji f.....	69
4.22 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	70

DAFTAR GAMBAR

3.1 Desain Operasional Penelitian.....	28
4.1 Struktur Organisasi.....	48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keaslian Tulisan

Lampiran 2 Instrumen Penelitian

Lampiran 3 Tabulasi Data

Lampiran 4 Deskripsi Data Responden

Lampiran 5 Uji Kualitas Data

Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik

Lampiran 7 Uji Hipotesis

Lampiran 8 Deskripsi Variabel

Lampiran 9 Surat Tugas Pembimbing Penyusunan Proposal Skripsi

Lampiran 10 Kartu Kegiatan Bimbingan

Lampiran 11 Surat Izin Penelitian

Lampiran 12 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian

Lampiran 13 Surat Keterangan Bebas Plagiarisme

Lampiran 14 Dokumentasi Penelitian

Lampiran 15 Riwayat Hidup