

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Asumsi Penelitian	9
E. Hipotesis Penelitian	10
F. Kegunaan Penelitian.....	11
G. Ruang lingkup Penelitian	12
H. Definisi Istilah	14
I. Penelitian Terdahulu	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA	18
A. Kualitas Pelayanan	18

1. Pengertian Kualitas Pelayanan	18
2. Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik	19
3. Dimensi Kualitas Pelayanan	22
4. Tujuan Pelayanan Prima	24
5. Prinsip-Prinsip Kualitas jasa	24
B. Komunikasi Interpersonal	26
1. Definisi Komunkasi Interpersonal	26
2. Fungsi Komunikasi	27
3. Unsur-Unsur Komunikasi	28
4. Tujuan Komunikasi Interpersonal.....	31
5. Ciri-Ciri Komunikasi Interpersonal	35
6. Dimensi-Dimensi Komunikasi Interpersonal.....	39
C. Loyalitas Nasabah	40
1. Pengertian Loyatitas Nasabah	40
2. Karakteristik Loyalitas Nasabah	41
3. Prinsip-Prinsip Loyalitas Nasabah	42
4. Membanguun Dan Mengembangkan Loyalitas	43
5. Tahap-Tahap Loyalitas.....	44
BAB III METODE PENELITIAN	46
A. Rancangan Penelitian	46
B. Populasi dan Sampel	47
1. Populasi	47
2. Sampel	47
C. Sumber Data	49

D. Instrumen Penelitian	49
E. Pengumpulan Data	52
F. Analisis Data	53
1. Uji Instrumen.....	54
a. Uji Validitas.....	54
b. Uji Reliabilitas	54
2. Uji Asumsi Klasik	55
a. Uji Normalitas.....	55
b. Uji Multikolinearitas.....	56
c. Uji Heteroskedastisitas	56
d. Uji Autokorelasi.....	57
3. Uji Hipotesis	58
a. Analisis Regresi Linear Berganda	58
b. Uji t (Uji Parsial).....	59
c. Uji F (Uji Simultan).....	59
d. Koefisien Determinasi (R^2).....	60

BAB IV DESKRIPSI, PEMBUKTIAN HIPOTESIS, DAN

PEMBAHASAN61

A. Deskripsi Data.....	61
1. Deskripsi Perusahaan.....	61
a. Sejarah Singkat BMT UGT Sidogiri	61
b. Visi dan Misi BMT UGT Sidogiri	62
c. Stuktur Organisasi BMT UGT Sidogiri.....	62
d. Produk-Produk BMT UGT Sidogiri	63

2. Karakteristik Data Penelitian Responden	68
a. Jenis Kelamin Responden.....	68
b. Umur Responden	69
c. Pekerjaan Koresponden	70
d. Pendidikan Terakhir Responden.....	71
e. Lama Menjadi Nasabah	72
3. Deskripsi Penelitian Responden	72
a. Distribusi Jawaban Responden Pada Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	75
b. Distribusi Jawaban Responden Pada Variabel Komunikasi Interpersonal (X2)	77
c. Diskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Loyalitas Nasabah (Y).....	78
4. Uji Instrumen	79
a. Uji Validitas.....	79
b. Uji Reliabilitas	81
5. Uji Asumsi Klasik	82
a. Uji Normalitas	82
b. Uji Multikolinearitas	83
c. Uji Autokorelasi	84
d. Uji Heteroskedastisitas	85
B. Pembuktian Hipotesis	86
1. Analisis Regresi Linear Berganda	86
2. Uji Signifikan Secara Simultan (Uji F)	88

3. Uji Signifikan Secara Parsial (Uji t).....	90
4. Koefisien Determinasi	93
C. Pembahasan.....	94
1. Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Pagendingan	94
2. Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Loyalitas Nasabah BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Pagendingan	98
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Loyalitas Nasabah BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Pagendingan	102
BAB V PENUTUP	105
A. Kesimpulan.....	105
B. Saran.....	106
DAFTAR PUSTAKA	108
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	112
LAMPIRAN-LAMPIRAN	113
RIWAYAT HIDUP	139

