

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Asumsi Penelitian	12
E. Hipotesis Penelitian.....	12
F. Kegunaan Penelitian.....	12
G. Ruang Lingkup Penelitian.....	14
H. Definisi Istilah.....	15
I. Kajian Penelitian Terdahulu	16
BAB II KAJIAN PUSTAKA	22
A. Gaya Komunikasi.....	22

B. Kualitas Pelayanan	26
C. Loyalitas Nasabah	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	35
A. Rancangan Penelitian	35
B. Populasi dan Sampel	37
C. Sumber Data.....	38
D. Instrumen Penelitian.....	38
E. Teknik Pengumpulan Data	41
F. Analisis Data	41
BAB IV DESKRIPSI, PEMBUKTIAN HIPOTESIS DAN PEMBAHASAN.....	51
A. Deskripsi Data	51
B. Pembuktian Hipotesis	78
C. Pembahasan.....	82
BAB V PENUTUP.....	89
A. Kesimpulan	89
B. Saran.....	89
DAFTAR RUJUKAN	91
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	96
KUESIONER	97

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kategori Respon Skala	39
Tabel 3.2 Pedoman Kuesioner.....	40
Tabel 4.1 Rincian Penerimaan dan Pengembalian Kuesioner.....	62
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Variabel Gaya Komunikasi	66
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan	67
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Variabel Loyalitas Nasabah	69
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas	71
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas	73
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinearitas.....	73
Tabel 4.8 Hasil Uji Kolmogrov Smirnov	74
Tabel 4.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Uji Glejser)	76
Tabel 4.10 Ketentuan Pengambilan Keputusan	77
Tabel 4.11 Hasil Uji Autokorelasi	77
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Asumsi Klasik Autokorelasi.....	78
Tabel 4.13 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	78
Tabel 4.14 Hasil Uji T	80
Tabel 4.15 Hasil Uji F	81
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Total Aset BSI	5
Gambar 3.1 Desain Operasional Penelitian	36
Gambar 3.2 Dasar Pengambilan Keputusan.....	46
Gambar 4.1 Struktur Organisasi BSI KC Pamekasan.....	61
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	64
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	65
Gambar 4.5 Hasil Uji Normal Probability Plot.....	75
Gambar 4.6 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Scatter Plot)	76