

## DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Sampul Depan .....	i
Halaman Judul .....	ii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme .....	iii
Halaman Pengesahan Skripsi.....	iv
Halaman Pengesahan Ujian .....	v
Halaman Persembahan .....	vi
Halaman Motto .....	vii
Abstrak.....	viii
Kata Pengantar .....	ix
Daftar Isi .....	xi
Daftar Tabel .....	xv
Daftar Gambar .....	xvi
Daftar Lampiran .....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
Latar Belakang Masalah .....	1
Rumusan Masalah Penelitian .....	5
Tujuan Penelitian .....	6
Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
2.1 Kajian Teoritik dan Hipotesis .....	8
2.2 Pengertian Jasa .....	8
2.3 Pengukuran Kualitas Jasa .....	9

2.4 Kualitas Jasa soft dan hard .....	10
2.5 Kepuasan .....	13
2.6 Loyalitas .....	15
2.7 Kerangka Penelitian .....	17
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1 Metode Penelitian .....	18
3.2 Definisi Operasional Variabel .....	18
3.3 Jenis dan Teknik Pengumpulan Data .....	21
3.4 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....	23
3.5 Populasi dan Sampel .....	26
3.6 Metode Analisis Data .....	28
<b>BAB IV PEMBAHASAN</b>	
4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Data .....	42
4.2 Analisis Deskriptif .....	44
4.2.1 Karakteristik Responden .....	44
a. Jenis Kelamin .....	45
b. Usia .....	45
c. Pendidikan Terakhir .....	46
d. Pekerjaan .....	47
4.2.2 Persepsi Nasabah terhadap variabel penelitian .....	47
a. Variabel Kualitas Jasa Soft .....	48
b. Variabel Kualitas Jasa Hard .....	50
c. Variabel Kepuasan Nasabah .....	52
d. Variabel Loyalitas Nasabah .....	53

4.3 Analisis Regresi .....	54
4.3.1 Pengaruh Kualitas Jasa Soft terhadap Kualitas Jasa Hard .....	55
4.3.1.1 Uji F .....	56
4.3.1.2 Uji T .....	57
4.3.1.3 Uji Asumsi Klasik Model I .....	57
1). Uji Multikolinieritas .....	57
2). Uji Heteroskedastisitas .....	58
3). Uji Normalitas .....	58
4). Uji Linieritas .....	58
4.3.1.4 Koefisien Determinasi .....	59
4.3.2 Pengaruh Kualitas Jasa Soft dan Kualitas Jasa Hard terhadap Kepuasan Nasabah .....	60
4.3.2.1 Uji F .....	60
4.3.2.2 Uji T .....	61
4.3.2.3 Uji Asumsi Klasik Model II .....	61
1). Uji Multikolinieritas .....	61
2). Uji Heteroskedastisitas .....	62
3). Uji Normalitas .....	62
4). Uji Linieritas .....	62
4.3.2.4 Koefisien Determinasi Berganda.....	63
4.3.2.5 Koefisien Determinasi Parsial .....	64
4.3.3 Pengaruh Kualitas Jasa Soft, Kualitas Jasa Hard, dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah.....	64
4.3.3.1 Uji F .....	65

4.3.3.2 Uji T .....	66
4.3.3.3 Uji Asumsi Klasik Model III.....	66
1). Uji Multikolinieritas .....	66
2). Uji Heteroskedastisitas .....	67
3). Uji Normalitas .....	67
4). Uji Linieritas .....	68
4.3.3.4 Koefisien Determinasi Berganda.....	69
4.3.3.5 Koefisien Determinasi Parsial .....	69
4.3.4 Pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah .....	70
4.3.4.1 Uji F .....	70
4.3.4.2 Uji T .....	70
4.3.4.3 Uji Asumsi Klasik Model III dengan menghapus 2 variabel .....	71
1). Uji Multikolinieritas .....	71
2). Uji Heteroskedastisitas .....	71
3). Uji Normalitas .....	73
4). Uji Linieritas .....	72
4.3.4.4 Koefisien Determinasi .....	73
4.4 Pembahasan dan Implikasi .....	73
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	80
5.2 Saran .....	80
Daftar Pustaka .....	83
Lampiran .....	88

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrument .....	24
4.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Data .....	43
4.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	45
4.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia .....	45
4.4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	46
4.5 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	47
4.6 Kriteria Persepsi Nasabah .....	48
4.7 Penilaian Variabel Kualitas Jasa <i>Soft</i> .....	49
4.8 Penilaian Variabel Kualitas Jasa <i>Hard</i> .....	51
4.9 Penilaian Variabel Kepuasan Nasabah .....	53
4.10 Penilaian Variabel Loyalitas Nasabah .....	54
4.11 Estimasi Regresi Linier Sederhana Model I .....	56
4.12 Uji Linieritas Model I .....	59
4.13 Estimasi Regresi Linier Berganda Model II .....	60
4.14 Uji Linieritas Model II .....	63
4.15 Estimasi Regresi Linier Berganda Model III .....	65
4.16 Uji Linieritas Model III .....	68
4.17 Estimasi Regresi Linier Berganda Model III Dengan Menghapus 2 Variabel ....	70
4.18 Uji Linieritas Model III Dengan Menghapus 2 Variabel.....	72

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.1 Kerangka Penelitian .....	16
4.1 Hasil Penghitungan Pengaruh Total Prediksi Kualitas Jasa <i>Soft</i> dan Kualitas Jasa <i>Hard</i> terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening .....	78



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuisisioner .....	88
2. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....	93
3. Uji Validitas dan Reliabilitas Data .....	94
4. Analisis Deskriptif .....	96
5. Analisis Regresi Model I .....	98
6. Analisis Regresi Model II .....	100
7. Analisis Regresi Model III .....	103
8. Analisis Regresi Model III dengan menghapus 2 variabel .....	105
9. Hasil Sampel Kuisisioner Instrumen .....	107
10. Hasil Sampel Kuisisioner Data .....	113

