

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
ABSTRAK	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI	vii
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GRAFIK	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	4
E. Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	8
A. Telaah Pustaka.....	8
B. Landasan Teori	18
1. <i>Service Quality</i>	18
a. Definisi <i>Service Quality</i>	18
b. Indikator <i>Service Quality</i>	18
1) <i>Tangible</i> (Kemampuan)	18
2) <i>Reability</i> (Keandalan)	19
3) <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	19

4) <i>Assurance</i> (Jaminan).....	19
5) <i>Empathy</i> (Perhatian).....	20
c. Penyebab buruknya kualitas jasa	20
1) Produksi dan konsumsi	20
2) Intensitas tenaga yang tinggi.....	21
3) Dukungan terhadap internal kurang memadai	21
4) GAP Komunikasi	21
5) Memperlakukan semua pelanggan atau nasabah	22
6) Perluasan atau pengembangan jasa secara berlebihan	22
7) Visi bisnis jangka pendek	22
2. <i>Personal Selling</i>	23
a. Definisi <i>Personal Selling</i>	23
b. Indikator <i>Personal Selling</i>	24
1) Pendekatan(<i>Approach</i>).....	24
2) Presentasi(<i>Presentation</i>)	25
3) Mengatasi Keluhan(<i>Handling Objection</i>).....	25
4) Menutup Penjualan(<i>Closing</i>)	25
c. Tahap Persiapan <i>Personal Selling</i>	26
1) <i>Targeting</i>	26
2) <i>Communicating</i>	26
3) <i>Servicing</i>	26
4) <i>Selling</i>	26
5) <i>Information Gathering</i>	26
6) <i>Allocating</i>	26
d. Tugas <i>Personal Selling</i>	27
1) <i>Provider stage</i>	27
2) <i>Persuader stage</i>	27
3) <i>Prospector stage</i>	27
4) <i>Problem solver stage</i>	27

5) <i>Procreator stage</i>	27
3. <i>Complaint Handling</i>	27
a. <i>Definisi Complaint Handling</i>	27
b. <i>Indikator Complaint Handling</i>	28
1) Kecepatan.....	28
2) <i>Accessible</i>	29
3) <i>Fairness</i>	29
4) <i>Visible</i>	29
c. <i>Manfaat Komplain</i>	30
4. <i>Satisfaction</i>	30
a. <i>Definisi Satisfaction</i>	30
b. <i>Indikator Satisfaction</i>	33
1) <i>Conformance to specifications</i> (Kesesuaian dengan spesifikasi)	33
2) <i>Serviceability</i>	33
3) <i>Performance</i> (Kinerja).....	33
4) <i>Reliability</i> (Keandalan).....	34
5) <i>Perceived Quality</i> (Kualitas yang dipresepsikan).....	34
c. <i>Manfaat Kepuasan Pelanggan</i>	34
d. <i>Pengukuran Kepuasan Pelanggan</i>	34
1) <i>Sistem Keluhan dan Saran</i>	35
2) <i>Ghost Shopping</i> (Pembelanjaan Misteri)	35
3) <i>Lost Customer Analysis</i> (Analisis Pelanggan yang Berhenti)	34
4) <i>Survey Kepuasan Pelanggan</i>	35
5. <i>Trust</i> (Kepercayaan)	36
a. <i>Definisi Trust</i> (Kepercayaan).....	36
1) <i>Ability</i> (Kemampuan).....	38
2) <i>Benevolence</i> (Kebaikan Hati)	38
3) <i>Integrity</i> (Integritas).....	38

6. <i>Customer Retention</i> (Retensi Pelanggan)	38
a. Definisi <i>Customer Retention</i>	38
BAB III METODE PENELITIAN	43
A. Jenis Penelitian.....	43
B. Lokasi Penelitian	43
C. Waktu Pelaksanaan Penelitian.....	43
D. Objek Penelitian	43
E. Sumber Data	44
1. Data Primer	44
2. Data Sekunder	44
F. Teknik Pengumpulan Data	44
1. Studi Kepustakaan(<i>Library Research</i>)	44
2. Studi Lapangan(<i>Field Research</i>).....	45
a. Instrumen Penelitian	45
G. Variabel Penelitian	46
H. Populasi dan Metode Penentuan Sampel	46
I. Metode Analisis Data	47
1. Uji Validitas	47
2. Uji Reliabilitas.....	51
3. Teknik Analisis Data.....	41
a. Uji Asumsi Klasik	52
b. Uji Normalitas Data	52
c. Uji Multikolonieritas.....	52
d. Uji Heteroskadastisitas	52
4. Analisis Regresi Linier Berganda.....	53
a. Uji Regresi Berganda	53
b. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	53
5. Teknik Analisis Regresi Variabel Moderating.....	53

6. Uji Hipotesis.....	54
a. Pengujian Hipotesis dengan Uji Parsial (Uji-t).....	54
b. Pengujian Hipotesis dengan Uji Simulan (Uji-F)	55
c. Statistik Deskriptif	56
7. Spesifikasi model penelitian	56
8. Hipotesis Penelitian.....	57
BAB IV HASIL PENELITIAN dan PEMBAHASAN	58
A. Gambaran Umum Bank Syariah Mandiri	59
1. Profil Umum Bank Syariah Mandiri	60
2. Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri Kantor Kas Yogyakarta UUI	61
3. Cerita Singkat Bank Syariah Mandiri Kantor Kas UUI	61
4. Visi dan Misi	62
a. Visi.....	62
b. Misi	62
5. Produk Bank Syariah mandiri Kantor Kas UUI	62
a. Tabungan.....	62
B. Analisis Karakteristik Profil Responden	63
1. Jenis Kelamin	63
2. Usia.....	63
3. Pekerjaan	64
4. Lama menjadi Nasabah	65
5. Sumber Informasi Bank	65
C. Analisis Statistik Deskriptif	66
1. Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Service Quality</i>	67
2. Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Personal Selling</i>	72
3. Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Complaint Handling</i>	75
4. Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Satisfaction</i>	79
5. Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Trust</i>	83

6. Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Customer Retention</i>	87
D. Uji Asumsi Klasik	90
1. Uji Normalitas	90
2. Uji Multikolinearitas	91
3. Uji Heteroskedastisitas	92
E. Analisis Regresi <i>Linier</i> Berganda Struktur Pertama.....	93
F. Analisis Regresi <i>Linier</i> Berganda Struktur Kedua	95
G. Analisis Regresi <i>Linier</i> Berganda Struktur Ketiga.....	96
H. Uji Hipotesis.....	97
1. Pengujian Hipotesis Parsial (Uji t)	97
2. Uji F (Uji Simultan)	101
3. Koefisien Determinasi (r^2)	102
I. Hasil Analisis Regresi Variabel Moderasi Struktur Pertama	103
J. Hasil Analisis Regresi Variabel Moderasi Struktur Kedua.....	104
K. Hasil Analisis Regresi Variabel Moderasi Struktur Ketiga	105
L. Pembahasan.....	106
BAB V KESIMPULAN dan SARAN	111
DAFTAR PUSTAKA	113
LAMPIRAN.....	116

الجمعة الإسلامية الاندونيسية

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbandingan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Yang Akan Penulis Lakukan	15
Tabel 3.1 Pedoman Konversi Skor	45
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	61
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	61
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama menjadi nasabah	62
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Sumber Informasi Bank.....	63
Tabel 4.6 Analisis Statistik Deskriptif	63
Tabel 4.7 Penilaian Responden terhadap <i>Service Quality</i>	68
Tabel 4.8 Penilaian Responden terhadap <i>Personal Selling</i>	71
Tabel 4.9 Penilaian Responden terhadap <i>Complain Handling</i>	75
Tabel 4.10 Penilaian Responden terhadap <i>Satisfaction</i>	80
Tabel 4.11 Penilaian Responden terhadap <i>Trust1</i>	83
Tabel 4.12 Penilaian Responden terhadap <i>Trust2</i>	86
Tabel 4.13 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test Variable <i>Satisfaction</i>	88
Tabel 4.14 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test Variable <i>Customer Retention</i>	88
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinearitas dependent Variabel <i>Satisfaction</i>	89
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinearitas dependent Variabel <i>Customer Retention</i>	89
Tabel 4.17 Hasil Uji Heteroskedastisitas dependent Variabel <i>Satisfaction</i> dengan <i>Glejser</i>	89
Tabel 4.18 Hasil Uji Heteroskedastisitas dependent Variabel <i>Customer Retention</i> dengan <i>Glejser</i>	90
Tabel 4.19 Hasil Uji Regresi <i>Linear</i> Berganda.....	90
Tabel 4.20 Hasil Uji Regresi <i>Linear</i> Berganda Struktur Kedua.....	92
Tabel 4.21 Hasil Uji Regresi <i>Linear</i> Berganda Struktur Ketiga.....	92
Tabel 4.22 Hasil Uji Regresi <i>Linear</i> Berganda Struktur Ketiga.....	93