

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan.....	i
Halaman Judul.....	ii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme.....	iii
Halaman Pengesahan Skripsi.....	iv
Halaman Pengesahan Ujian.....	v
Halaman Persembahan.....	vi
Motto.....	vii
Abstrak.....	viii
Kata Pengantar.....	ix
Daftar isi.....	xii
Daftar Tabel.....	xv
Daftar Gambar.....	xvi
Daftar Lampiran.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian.....	5
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Pemasaran.....	7
2.1.1.1 Definisi Pemasaran.....	7
2.1.1.2 Pengertian Produk.....	8
2.1.1.3 Pengertian Jasa.....	9

2.1.2	Kualitas Jasa.....	9
	2.1.2.1 Pengertian Kualitas Jasa.....	9
	2.1.2.2 Dimensi Kualitas Jasa.....	9
	2.1.2.3 Karakteristik Jasa.....	10
2.1.3	Perilaku Konsumen.....	11
	2.1.3.1 Pengertian Perilaku Konsumen.....	11
	2.1.3.2 Kepuasan Pelanggan.....	12
2.1.4	Loyalitas Konsumen.....	12
2.1.5	Bank Umum.....	15
2.1.6	Regresi Linear Berganda.....	16
2.2	Hipotesis.....	16
 BAB III METODE PENELITIAN		
3.1	Lokasi Penelitian.....	17
	3.1.1 Sejarah Berdirinya BNI.....	17
	3.1.2 Tabungan Plus (Taplus).....	18
3.2	Variabel Penelitian.....	18
	3.2.1 Variabel Independen.....	19
	3.2.2 Variabel Dependen.....	19
3.3	Definisi Operasional Variabel.....	20
3.4	Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	22
	3.4.1 Data Primer.....	22
	3.4.1.1 Uji Validitas.....	23
	3.4.1.2 Uji Reliabilitas.....	24
	3.4.2 Data Sekunder.....	25
3.5	Populasi dan Sampel.....	25
3.6	Teknik Analisis.....	27
	3.6.1 Analisis Deskriptif.....	27
	3.6.2 Analisis Statistika.....	28
	3.6.2.1 Uji Asumsi Klasik.....	28
	3.6.2.2 Uji Regresi Linear Berganda.....	30

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1	Analisis Deskriptif.....	35
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasar Jenis Kelamin	35
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasar Pekerjaan	36
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasar Penghasilan.....	36
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasar Transaksi.....	37
4.1.5	Karakteristik Responden Berdasar Lama Menjadi Nasabah.....	38
4.1.6	Karakteristik Responden berdasar Kepemilikan Rekening Bank lain	38
4.2	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	39
4.2.1	Uji Validitas	39
4.2.2	Uji Reliabilitas.....	40
4.3	Analisis Statistika.....	41
4.3.1	Uji Asumsi Klasik	41
4.3.2	Uji Regresi Linear Berganda.....	44
	4.3.2.1 Uji Regresi Keseluruhan Dengan Uji F.....	47
	4.3.2.2 Uji Regresi Secara Parsial Dengan Uji t.....	48
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan.....	55
5.2	Saran.....	56

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel

3.6.2.1.1 Nilai Durbin-Waston	30
4.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
4.2 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan.....	36
4.3 Karakteristik Berdasarkan Penghasilan.....	36
4.4 Karakteristik Berdasarkan Transaksi.....	37
4.5 Karakteristik Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah.....	38
4.6 Karakteristik Berdasarkan Kepemilikan Rekening Bank Lain.....	39
4.7 Uji Validitas.....	40
4.8 Uji Reliabilitas.....	41
4.9 Uji Multikolinearitas.....	42
4.10 Uji Heterokedastisitas.....	43
4.11 Uji Autokorelasi.....	44
4.12 Data Output Untuk Regresi Linear Berganda.....	45
4.13 Hasil Perhitungan Regresi Secara Keseluruhan (uji f).....	48
4.14 Hasil Perhitungan Regresi (uji t) <i>Tangibles</i>	49
4.15 Hasil Perhitungan Regresi (uji t) <i>Reliability</i>	50
4.16 Hasil Perhitungan Regresi (uji t) <i>Responsiveness</i>	51
4.17 Hasil Perhitungan Regresi (uji t) <i>Assurance</i>	52
4.18 Hasil Perhitungan Regresi (uji t) <i>Empathy</i>	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar

1.1	Konsep Inti Pemasaran	7
-----	-----------------------------	---



LAMPIRAN

Lampiran

- I. Kuesioner
- II. Frekuensi Karakteristik Responden
- III. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas
- IV. Uji Regresi Linear Berganda
- V. Surat Keterangan Penelitian

