

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat dan Kegunaan Penelitian.....	8
1.4.1 Kegunaan Teoritis .....	8
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	9
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	9
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b> .....	10
2.1 Kajian Pustaka.....	10
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	10
2.1.2 Manajemen Pemasaran Bank .....	11
2.1.3 Tujuan Pemasaran Bank.....	13
2.1.4 Konsep-konsep Pemasaran.....	14
2.1.5 Perencanaan Strategik dan Pemasaran Bank.....	15
2.2 Kualitas Pelayanan .....	18
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	18
2.2.2 Konsep Kualitas Pelayanan .....	23
2.2.3 Konsep Pemasaran Jasa.....	25
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	28
2.4 Kerangka Pemikiran.....	33
2.5 Hipotesis.....	38

<b>BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN .....</b>	<b>39</b>
3.1 Objek Penelitian .....	39
3.1.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	39
3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan .....	42
3.1.2.1 Visi.....	42
3.1.2.2 Misi .....	42
3.1.3 Aktifitas PT. Bank Bjb Cabang Kuningan .....	43
3.1.3.1 Tujuan.....	45
3.1.3.2 Sasaran.....	45
3.1.4 Struktur Organisasi PT. Bank Bjb Cabang Kuningan	45
3.2 Metode Penelitian .....	46
3.2.1 Metode Penelitian Yang Digunakan .....	46
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data .....	47
3.2.3 Teknik Penentuan Sampel dan Populasi.....	49
3.2.3.1 Populasi .....	49
3.2.3.2 Sampel .....	50
3.2.3.3 Teknik Penarikan Sampel.....	53
3.2.4 Operasional Variabel .....	54
3.2.5 Jenis dan Sumber Data .....	57
3.3 Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis .....	58
3.3.1 Metode Analisis .....	58
3.3.2 Pengujian Validitas Alat Ukur Penelitian.....	58
3.3.3 Pengujian Reabilitas Alat Ukur Penelitian .....	60
3.3.4 Uji Asumsi Klasik .....	61
3.3.5 Analisis Korelasi.....	66
3.3.6 Korelasi Berganda .....	67
3.3.7 Korelasi Linear .....	69
3.3.8 Analisis Koefisien Determinasi .....	70
3.3.9 Regresi Berganda Linear .....	71
3.4 Uji Hipotesis .....	72

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>75</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	75
4.1.1 Karakteristik Responden.....	75
4.1.2 Pengujian Instrumen .....	78
4.1.2.1 Uji Validitas.....	78
4.1.2.2 Uji Reliabilitas.....	82
4.1.3 Pelaksanaan Kualitas Pelayanan.....	84
4.1.4 Kepuasan Nasabah.....	92
4.2 Uji Asumsi Klasik .....	94
4.2.1 Uji Normalitas .....	95
4.2.2 Uji Multikolinearitas .....	96
4.2.3 Uji Heteroskedastisitas.....	97
4.2.4 Uji Autokorelasi .....	98
4.3 Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menjadi Debitur Konsumtif .....	99
4.3.1 Analisis Koefisien Pearson.....	99
4.3.2 Analisis Regresi Berganda.....	100
4.3.3 Koefisien Determinasi .....	101
4.3.4 Pengujian Hipotesis .....	102
4.4 Pembahasan .....	104
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>110</b>
5.1 Kesimpulan.....	110
5.2 Saran.....	112
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>114</b>

## DAFTAR TABEL

	Hal.
Tabel 1.1 Rekapitulasi Pegawai Negeri Sipil Kabupaten Kuningan....	4
Tabel 1.2 Data Perkembangan Dan Pencapaian Kredit Konsumtif Periode Tahun 2011-2015 .....	5
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel.....	55
Tabel 3.2 Skor /bobot Nilai Berdasarkan Skala Likert .....	57
Tabel 3.3 Pengambilan Keputusan Ada Tidaknya Autokorelasi .....	65
Tabel 3.4 Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r.....	69
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	75
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	76
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	76
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Kepangkatan/Golongan PNS.....	77
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.	77
Tabel 4.6 Uji Validitas Variabel X1 ( <i>Tangibles</i> ) .....	79
Tabel 4.7 Uji Validitas Variabel X2 ( <i>Responsiveness</i> ) .....	79
Tabel 4.8 Uji Validitas Variabel X3 ( <i>Assurance</i> ) .....	80
Tabel 4.9 Uji Validitas Variabel X4 ( <i>Reliability</i> ) .....	80
Tabel 4.10 Uji Validitas Variabel X5 ( <i>Emphaty</i> ).....	81
Tabel 4.11 Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan Nasabah) .....	81
Tabel 4.12 Uji Realiabilitas X1 ( <i>Tangibles</i> ) .....	82
Tabel 4.13 Uji Reliabilitas X2 ( <i>Responsiveness</i> ) .....	82
Tabel 4.14 Uji Reliabilitas X3 ( <i>Assurance</i> ) .....	83
Tabel 4.15 Uji Reliabilitas X4 ( <i>Reliability</i> ) .....	83
Tabel 4.16 Uji Reliabilitas X5 ( <i>Emphaty</i> ).....	83
Tabel 4.17 Uji Reliabilitas Y (Kepuasan Nasabah) .....	84
Tabel 4.18 Skala Likert .....	85
Tabel 4.19 Interpretasi Skor.....	85
Tabel 4.20 Tanggapan Responden Mengenai <i>Tangibles</i> .....	86

Tabel 4.21	Tanggapan Responden Mengenai <i>Responsiveness</i> .....	87
Tabel 4.22	Tanggapan Responden Mengenai <i>Assurance</i> .....	88
Tabel 4.23	Tanggapan Responden Mengenai <i>Reliability</i> .....	89
Tabel 4.24	Tanggapan Responden Mengenai <i>Emphaty</i> .....	90
Tabel 4.25	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Terhadap Kualitas Pelayanan (X).....	91
Tabel 4.26	Kriteria Persentase Skor Tanggapan Responden terhadap Skor Ideal.....	92
Tabel 4.27	Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Nasabah Menjadi Debitur Konsumtif.....	93
Tabel 4.28	Uji Normalitas .....	95
Tabel 4.29	Hasil Pengujian Multikolinearitas .....	96
Tabel 4.30	Hasil Pengujian Autokorelasi.....	98
Tabel 4.31	Koefisien Product Moment dengan SPSS 20.00 .....	99
Tabel 4.32	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi .....	100
Tabel 4.33	Regresi Berganda Dengan SPSS 20.00 .....	101
Tabel 4.34	Koefisien Determinasi dengan SPSS 20.00 .....	102
Tabel 4.35	Uji F dengan SPSS 20.00.....	103

## DAFTAR GAMBAR

	Hal.
Gambar 2.1 SERVQUAL Model.....	24
Gambar 2.2 SERVQUAL Model.....	24
Gambar 2.3 Bagan Kerangka Pemikiran .....	37
Gambar 2.4 Paradigma Penelitian .....	38
Gambar 3.1 Daerah Penerimaan dan Penolakan $H_0$ (Uji F) .....	74
Gambar 4.1 Rentang Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan .....	92
Gambar 4.2 Rentang Hasil Kuesioner Kepuasan Nasabah.....	94
Gambar 4.3 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas .....	97
Gambar 4.4 Uji Dua Pihak Daerah Penerimaan dan Penolakan Hipotesis	104

