

DAFTAR ISI

Halaman Judul Luar	i
Halaman Judul Dalam	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Halaman Pengesahan	iv
Halaman Motto.....	v
Halaman Persembahan	vi
Kata pengantar	vii
Daftar Isi.....	x
Daftar Gambar.....	xiv
Daftar Tabel	xv
Daftar Lampiran	xvi
Abstrak	xvii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian	8
E. Kegunaan Penelitian.....	9
F. Ruang lingkup dan Pembatasan Penelitian	10
G. Sistematika Penulisan	12

BAB II KAJIAN TEORI

A. Hakikat Lokasi	15
1. Definisi Lokasi.....	15
2. Faktor-Faktor Mempertimbangkan Memilih Lokasi	15
B. Hakikat Fasilitas.....	16
1. Definisi Fasilitas	16
2. Ruang Lingkup Dimensi Fasilitas Perbankan.....	17
C. Hakikat Kualitas Pelayanan <i>Frontliner</i>	18
1. Definisi kualitas	18

2. Definisi pelayanan.....	19
3. Definisi Kualitas Pelayanan	19
4. Standar Kualitas Pelayanan.....	20
5. <i>Frontliner</i>	22
6. Tugas dan fungsi <i>Frontliner</i>	24
D. Hakikat Kepuasan Nasabah.....	28
1. Definisi Kepuasan Nasabah	28
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan Nasabah	29
E. Penelitian Terdahulu	32
F. Kerangka konseptual	37
G. Hipotesis penelitian.....	38

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	51
1. Pendekatan Penelitian	51
2. Jenis Penelitian.....	51
B. Populasi, Sampel, dan Sampling Penelitian	51
1. Populasi.....	51
2. Sampel.....	52
3. Sampling	53
C. Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukuran	54
1. Sumber Data.....	54
2. Variabel Penelitian.....	54
3. Skala Peng ukuran.....	54
D. Teknik pengumpulan data dan Instrumen penelitian	55
1. Teknik pengumpulan data.....	55
a. Observasi.....	55
b. Angket.....	55
c. Dokumentasi.....	56
2. Instrumen penelitian.....	56
E. Analisis Data	60
1. Uji Validitas	60

2. Uji Reliabilitas.....	61
3. Asumsi Klasik	63
a. Uji Normalitas Residual	63
b. Uji Multikolinieritas	64
c. Uji Heteroskedastisitas	64
d. Uji Autokorelasi	66
4. Analisis Regresi Linier Berganda.....	66
5. Uji Hipotesis.....	68
a. Uji Signifikasi Parameter (Uji T)	68
b. Uji Signifikasi Simultan (Uji F)	69
c. Uji koefisien Determinasi (R^2).....	70

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Penelitian.....	73
B. Karakteristik Responden	82
1. Karakteristik berdasarkan jenis kelamin	82
2. Karakteristik berdasarkan umur	83
3. Karakteristik berdasarkan fakultas	83
4. Karakteristik berdasarkan platform pembayaran.....	84
C. Deskripsi variabel.....	84
D. Analisis Data	85
1. Uji validitas	88
2. Uji Reliabilitas	89
3. Uji Asumsi Klasik.....	90
a. Uji Normalitas Residual	90
b. Multikolinieritas	91
c. Uji Autokorelasi	91
d. Uji Heteroskedastitas.....	92
4. Uji Regresi Linier Berganda	93
5. Uji Parsial (uji t).....	94
6. Uji Simultan (Uji F).....	96
7. Uji Koefisien Determinasi (R Square)	97

BAB V PEMBAHASAN

A. Pengaruh Jangkauan Akses Lokasi Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa dalam Melakukan Pembayaran UKT Melalui Bank Negara Indonesia.	89
B. Pengaruh Fasilitas Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa dalam Melakukan Pembayaran UKT Melalui Bank Negara Indonesia.....	90
C. Pengaruh Sikap Pelayanan <i>Frontliner</i> Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa dalam Melakukan Pembayaran UKT Melalui Bank Negara Indonesia.	92
D. Pengaruh Jangkauan Akses Lokasi, Fasilitas, Sikap Pelayanan <i>Frontliner</i> Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Dalam Melakukan Pembayaran UKT Melalui Bank Negara Indonesia.....	93
BAB VI PENUTUP	
A. KESIMPULAN.....	89
B. SARAN.....	90
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	37
--------------------------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jumlah mahasiswa IAIN Tulungagung.....	52
Tabel 3.2 Kisi-kisi instrumen.....	56
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	82
Tabel 4.2 Jenis Umur Responden	83
Tabel 4.3 Fakultas Responden	83
Tabel 4.4 Platfom pembayaran Responden.....	84
Tabel 4.5 Variabel Jangkauan Akses Lokasi	85
Tabel 4.6 Variabel Fasilitas	85
Tabel 4.7 Variabel sikap pelayanan	86
Tabel 4.8 Variabel Kepuasan	87
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas.....	88
Tabel 4.11 Hasil Uji Reabilitas	89
Tabel 4.12 Hasil uji Residual.....	90
Tabel 4.13 Hasil uji Multikolinieritas	91
Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroditas.....	91
Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	92
Tabel 4.17 Hasil Uji-t	94
Tabel 4.18 Hasil Uji-f.....	96

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1 Koesioner atau Angket
2. Lampiran 2 Hasil Angket
3. Lampiran 3 Hasil Dokumentasi
4. Lampiran 4 Hasil Uji Validitas
5. Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas
6. Lampiran 7 Hasil Uji Asumsi Klasik
7. Lampiran 8 Hasil Uji Regresi Linier Berganda
8. Lampiran 9 Hasil Uji Hipotesis
9. Lampiran 10 Hasil Uji Koefisien Determinasi
10. Lampiran 11 Surat Permohonan Izin Penelitian
11. Lampiran 12 Surat Keterangan Penelitian
12. Lampiran 13 Bukti Kendali Bimbingan Skripsi
13. Lampiran 14 Surat Pernyataan Keaslian Tulisan
14. Lampiran 15 Biodata Diri