

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PENYATAAN KEASLIAN.....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xv

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi dan Batasan Masalah.....	15
C. Rumusan Masalah .....	16
D. Tujuan Penelitian .....	16
E. Kegunaan Penelitian.....	17
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian .....	18
G. Penegasan Istilah.....	19
H. Sistematika Skripsi.....	22

### **BAB II LANDASAN TEORI**

A. Kualitas Pelayanan .....	25
B. Komunikasi Interpersonal .....	44
C. Loyalitas Nasabah .....	68
D. Kajian Penelitian Terdahulu.....	82
E. Kerangka Konseptual .....	90
F. Hipotesis Penelitian.....	92

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

A. Rancangan Penelitian .....	94
B. Variabel Penelitian .....	96
C. Populas, Sampel dan Sampling Penelitian .....	97
D. Kisi-Kisi Instrumen .....	100
E. Teknik Pengumpulan Data .....	103
F. Instrumen Penelitian .....	104
G. Analisis Data .....	107
1. Uji Kualitas Data .....	107
a. Uji Validitas .....	107
b. Uji Reliabilitas .....	108
2. Uji Normalitas .....	109
3. Uji Asumsi Klasik .....	110
a. Heteroskedastisitas .....	110
b. Uji Multikolinieritas .....	111
4. Analisis Regresi Berganda .....	112
5. Uji Hepotesis .....	113
a. Uji $T_{hitung}$ .....	113
b. Uji $F_{hitung}$ .....	114
6. Analisis Koefisien Determinasi .....	114
7. Analisis Koefisien Regresi .....	117

### **BAB IV HASIL PENELITIAN**

A. Bmt Pahlawan Tulungagung .....	116
B. Deskripsi Data .....	130
C. Deskripsi Variabel .....	135
D. Analisis Data .....	139
1. Uji Validitas .....	142
2. Uji Reliabilitas .....	145
3. Uji Normalitas .....	145
4. Uji Asumsi Klasik .....	146

a. Uji Heteroskedastisitas.....	146
b. Uji Multikolinieritas.....	147
5. Uji Regresi Linier Berganda .....	148
6. Uji Hipotesis .....	149
a. $T_{hitung}$ .....	149
b. $F_{hitung}$ .....	152
7. Uji Koefisien Determinasi .....	154
8. Uji Koefisien Regresi.....	155

## **BAB V PEMBAHASAN**

A. Pengaruh Antara Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nababah .....	157
B. Pengaruh Antara Komunikasi Interpersonal erhadap Loyalitas Nasabah	161
C. Pengaruh Antara Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Interpersonal terhadap Loyalitas Nasabah .....	167
D. Pengaruh Antara Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Interpersonal yang paling dominan terhadap Loyalitas Nasabah .....	169

## **BAB VI PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	
B. Saaran-saran .....	

## **DAFTAR RUJUKAN**

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**