

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSTUJUAN</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>LEMBAR PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI</b> .....	iii
<b>LEMBAR PEDOMAN TRANSLITERASI</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>RIWAYAT HIDUP PENELITI</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xvi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Permasalahan.....	5
C. Batasan Masalah.....	6
D. Rumusan Masalah.....	7
E. Tujuan Penelitian.....	7
F. Manfaat Penelitian.....	8
G. Jadwal Penelitian.....	9
H. Sistematika Penulisan Skripsi.....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	11
A. Konsep dan Teori.....	11
1. Kualitas layanan.....	11
2. Pick Up Service.....	18
3. Kepuasan Nasabah.....	26
4. Kajian Penelitian Terdahulu.....	34
B. Kerangka Berfikir.....	44
C. Hipotesis Penelitian.....	45
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	47
A. Pendekatan Penelitian.....	47

B. Jenis dan Sumber Data.....	47
C. Populasi dan Sampel.....	49
D. Operasionalisasi Variabel.....	51
E. Waktu dan Wilayah Penelitian.....	53
F. Teknik Pengumpulan data.....	53
G. Teknik Analisis Data.....	54
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>63</b>
A. Hasil Penelitian.....	63
1. Gambaran Umum Pasar Panorama Lembang .....	63
2. karakteristik Responden .....	63
3. Uji validitas .....	65
4. Uji reliabilitas .....	67
5. Uji asumsi klasik.....	67
a. Uji normalitas .....	67
b. Uji multikolinearitas.....	69
c. Uji heteroskedastisitas.....	70
6. Analisis Data Deskriptif.....	71
7. Analisis regresi linier berganda.....	73
a. Uji T .....	76
b. Uji F .....	78
c. Koefisien Determinasi.....	79
B. Pembahasan.....	80
1. Pengaruh Keandalan (X1) terhadap Kepuasan Nasabah.....	80
2. Pengaruh Daya Tanggap (X2) terhadap Kepuasan Nasabah.....	81
3. Pengaruh Jaminan (X3) terhadap Kepuasan Nasabah.....	82
4. Pengaruh Empati (X4) terhadap Kepuasan Nasabah .....	83
5. Pengaruh Bukti Fisik (X5) terhadap Kepuasan Nasabah .....	84
6. Pengaruh Kualitas Layanan (X) secara Simultan terhadap Kepuasan Nasabah (Y) .....	85
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>87</b>
A. KESIMPULAN .....	87
B. SARAN .....	88

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>90</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>95</b>

