

## DAFTAR ISI

LEMBAR COVER/JUDUL .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN .....	ii
LEMBAR PENYATAAN BEBAS PLAGIARISME .....	iv
LEMBAR PEDOMAN TRANSLITERASI.....	v
ABSTRAK .....	vi
RIWAYAT HIDUP PENELITI.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	6
BAB II.....	8
TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Konsep dan Teori .....	8
1.Kualitas Pelayanan .....	8
2.Kepuasan Nasabah.....	13
3.Payroll.....	17
B. Penelitian Terdahulu .....	19
C. Kerangka Berfikir.....	23
D. Hipotesis.....	23
BAB III.....	28
METODOLOGI PENELITIAN .....	28
A. Metode dan Pendekatan .....	28
B. Jenis dan Sumber Data Penelitian.....	28
C. Populasi dan Sampel .....	29
1.Populasi .....	29
2.Sampel.....	30
D. Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	32

E.	Teknik Pengumpulan Data.....	36
F.	Teknik Analisis Data.....	37
	1.Uji Kualitas Data.....	37
	2.Analisis Deskriptif.....	39
	3.Uji Analisis Regresi Linier Sederhana.....	39
	4.Uji Parsial (Uji t).....	40
	5.Uji Koefisien Korelasi dan Uji Koefisien determinasi.....	41
<b>BAB IV.....</b>		<b>44</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>44</b>
A.	Hasil Penelitian.....	44
	1.Gambaran Umum.....	44
	1.Hasil Uji Kualitas Data.....	46
	2.Hasil Analisis Deskriptif.....	49
	3.Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana.....	65
	4.Hasil Uji Parsial (Uji t).....	66
	5.Hasil Uji Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi.....	68
B.	Pembahasan Penelitian.....	69
<b>BAB V.....</b>		<b>70</b>
<b>PENUTUP.....</b>		<b>70</b>
A.	Kesimpulan.....	70
B.	Saran.....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>71</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>75</b>