Daftar Isi

Judul ..... **i**

Lembar Pengesahan ..... **ii**

Lembar Orisinalitas ..... **iii**

Lembar Persembahan ..... **iv**

Abstrak ..... **v**

Abstract ..... **vi**

Kata Pengantar ..... **vii**

Daftar Isi ..... **ix**

Daftar Gambar ..... **xii**

Daftar Tabel ..... **xiii**

Daftar Lampiran ..... **xiv**

Daftar Istilah ..... **xv**

BAB I Pendahuluan **1**

I.1 Latar Belakang Penelitian 1
I.2 Perumusan Masalah 3
I.3 Tujuan Penelitian 3
I.4 Manfaat Penelitian 4
I.5 Batasan Masalah 4

BAB II Landasan Kepustakaan **5**

II.1 Kepuasan Nasabah 5
II.2 Loyalitas Nasabah 6
II.3 Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah 7
II.4 Kualitas Pelayanan 7
II.5 *Service Quality (SERVQUAL)* 8
II.6 Pengertian jasa perbankan dan kartu kredit 9
II.6.1 PengertianJasa 9
II.6.2JasaPerbankan 10
II.6.3KartuKredit 10
II.7 Hasil Penelitian Sebelumnya 10
II.7.1VariabelPenelitianSebelumnya 13

BAB III Metodologi Penelitian **14**

III.1 Model Konseptual 17
III.2 Dasar Pembentukan Model dan Perumusan Hipotesis 18
III.2.1 Hubungan Antara *Responsiveness* dengan Kepuasan Nasabah 18
III.2.2 Hubungan Antara *Reliability* dengan Kepuasan Nasabah 18

III.2.3 Hubungan Antara *Empathy* dengan Kepuasan Nasabah 19
III.2.4 Hubungan Antara *Assurance* dengan Kepuasan Nasabah 19
III.2.5 Hubungan Antara Kepuasan Nasabah dan loyalitas 19
III.3 Sistematika Pemecahan Masalah 20
III.3.1 Tahap Pendahuluan 20
III.3.2 Tahap Identifikasi 21
III.3.2.1 Operasionalisasi Variabel 21
III.3.2.2 Sampel dan Teknik Pengumpulan Data 23
III.3.2.3 Panduan Wawancara dan Desain Kuesioner 24
III.3.2.4 Uji Validitas, Pretest, dan Uji Reliabilitas 24
III.3.3.2.5 Pengumpulan Data 25
III.3.3 Tahap Pengolahan dan Analisis Data 26
III.3.3.1 Tahap Pengolahan Data 26
III.3.3.2 Pengolahan Data 26
III.3.4 Analisis Data 28
III.3.5 Tahap Perumusan Rekomendasi 28
III.3.6 Tahap Kesimpulan dan Saran 28

BAB IV Pengolahan Data 29
IV.1 Identifikasi Kepuasan Nasabah Kartu Kredit UOB Buana 29
IV.1.1 Perancangan Panduan Wawancara 29
IV.1.2 Penentuan Responden Wawancara 29
IV.1.3 Pelaksanaan Wawancara 30
IV.2 Perancangan Kuesioner 30
IV.2.1 Penentuan Sampel 31
IV.2.2 Pretest 31
IV.2.3 Pengkodean 31
IV.2.4 Rekap Data Kuesioner 32
IV.3 Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner 32
IV.3.1 Uji Validitas 32
IV.3.2 Uji Reliabilitas 32
IV.4 Data Hasil Penelitian 33
IV.4.1 Deskriptif Hasil Penelitian 33
IV.4.2 Profil Responden 33
IV.4.3 Data Tanggapan Atas Pernyataan Kuesioner 38
IV.4.3.1 Kualitas Pelayanan 39
IV.4.3.2 Aspek *Assurance* 40
IV.4.3.3 Aspek *Reliability* 42
IV.4.3.4 Aspek *Responsiveness* 45
IV.4.3.5 Aspek *Empath*y 48
IV.4.3.6 Kepuasan Nasabah 52

IV.4.3.7 Loyalitas Nasabah 56
IV.5 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah 60
IV.5.1 Uji Validitas Indikator 61
IV.5.2 Uji Reliabilitas 63
IV.5.3 Uji Hipotesis 65
IV.5.3.1 Pengujian Hipotesis 65
IV.5.4 Teknik Hitung Koefisien Jalur 66
IV.6 Uji Hpotesis 69
IV.7 PengaruhSimultandanPengaruhIndividu 70
BAB VAnalisis Data danRekomendasi 73
V.1 Objek Penelitian 73
V.2 Pembahasan Data Hasil Penelitian 75
V.3 Rumusan Rekomendasi 76
V.4AnalisisKepentingandan Tingkat Kepuasan UOB Buana 81
V.5Analisis*Technical Competitive Benchmarking* 83
V.6AnalisisKonsep 84
V.7Rekomendasiuntukmasing-masingDimensi 85
V.8VerifikasiRekomendasi 92
BAB VIKesimpulandan Saran 94
VI.1 Kesimpulan Hasil Penelitian 94
VI.2 Saran 96
DaftarPustaka 114