

## DAFTAR ISI

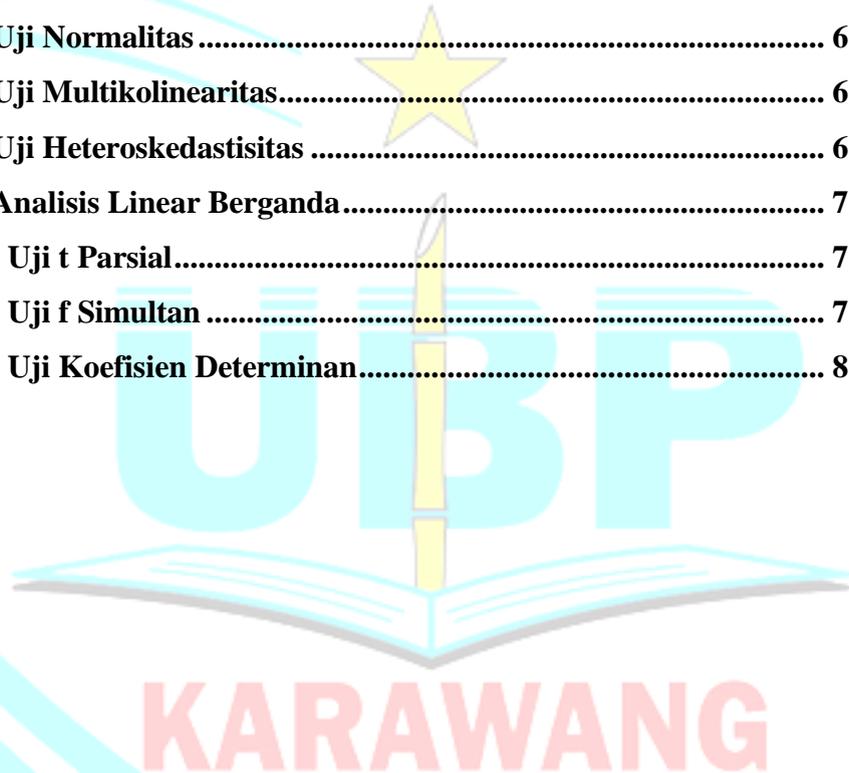
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>SURAT PERNYATAAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....</b>	<b>vii</b>
<b>TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>Latar Belakang .....</b>	<b>1</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>2</b>
<i>Kualitas Pelayanan.....</i>	<i>2</i>
<i>Kompetensi Karyawan.....</i>	<i>2</i>
<b>Kepuasan Nasabah .....</b>	<b>2</b>
<b>KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS.....</b>	<b>2</b>
<b>Kerangka Konseptual .....</b>	<b>3</b>
<b>Hipotesis .....</b>	<b>3</b>

## DAFTAR ISI

<b>METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>4</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>4</b>
<b>Uji Validitas .....</b>	<b>4</b>
<b>Uji Reliabilitas.....</b>	<b>4</b>
<b>Deksriptif Statistik Kualitas Pelayanan.....</b>	<b>5</b>
<b>Deksriptif Statistik Kompetensi Karyawan.....</b>	<b>5</b>
<b>Deksriptif Statistik Kepuasan Nasabah.....</b>	<b>5</b>
<b>Uji Normalitas.....</b>	<b>6</b>
<b>Uji Multikolinearitas .....</b>	<b>6</b>
<b>Uji Heteroskedastisitas .....</b>	<b>6</b>
<b>Analisis Regresi Linear Berganda .....</b>	<b>7</b>
<b>Uji t Parsial .....</b>	<b>7</b>
<b>Uji f Simultan.....</b>	<b>7</b>
<b>Uji Koefisien Determinan .....</b>	<b>8</b>
<b>Pembahasan Verifikatif .....</b>	<b>8</b>
<b>KESIMPULAN.....</b>	<b>9</b>
<b>SARAN.....</b>	<b>9</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>11</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>28</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Hasil Uji Validitas.....	4
Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas.....	4
Tabel 3 Deskriptif Statistik Kualitas Pelayanan.....	5
Tabel 4 Deskriptif Statistik Kompetensi Karyawan.....	5
Tabel 5 Deskriptif Statistik Kepuasan Nasabah.....	5
Tabel 6 Hasil Uji Normalitas.....	6
Tabel 7 Hasil Uji Multikolinearitas.....	6
Tabel 8 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	6
Tabel 9 Hasil Analisis Linear Berganda.....	7
Tabel 10 Hasil Uji t Parsial.....	7
Tabel 11 Hasil Uji f Simultan.....	7
Tabel 12 Hasil Uji Koefisien Determinan.....	8



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Pra-Kuesioner.....	2
Gambar 2 Kerangka Penelitian .....	3



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....	11
Lampiran 2 Data Hasil Jawaban Kuesioner .....	13
Lampiran 3 Hasil Olah Data SPSS .....	18
Lampiran 4 Bukti Penyebaran Kuesioner .....	22
Lampiran 5 Kartu Bimbingan Tugas Akhir .....	23
Lampiran 6 Hasil Turnitin Perpustakaan.....	23
Lampiran 7 TOEFL .....	24
Lampiran 8 ICBENS.....	24
Lampiran 9 Uji Kompetensi .....	25
Lampiran 10 LOA .....	26
Lampiran 11 SKPI .....	27
Lampiran 12 Riwayat Hidup .....	2

