

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI BANK BNI SYARIAH  
CABANG CIREBON**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Islam (SE,I)  
Pada Jurusan Muamalah Ekonomi Perbankan Islam Fakultas Syariah**



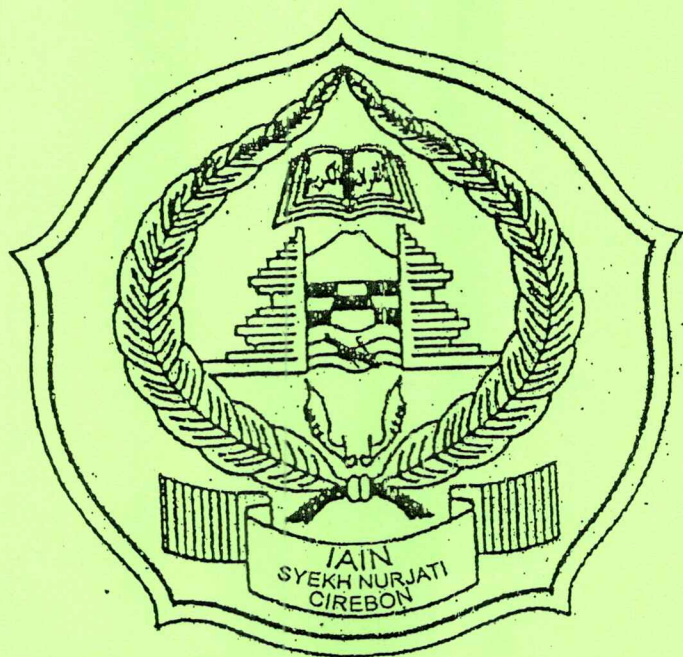
**Oleh :**

**SUHERLY**

**07320156**

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA (RI)  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) SYEKH NURJATI  
CIREBON**

**1433 M/1434 H**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI BANK BNI SYARIAH  
CABANG CIREBON**



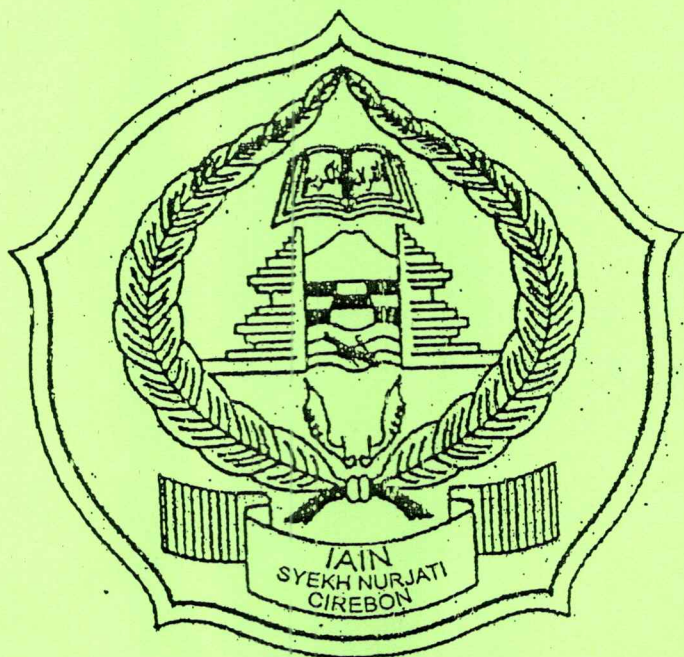
**Oleh :**

**SUHERLY**

**07320156**

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA (RI)  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) SYEKH NURJATI  
CIREBON**

**2013 M/1434 H**



## ABSTRAKSI

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI BANK BNI SYARIAH CABANG CIREBON**

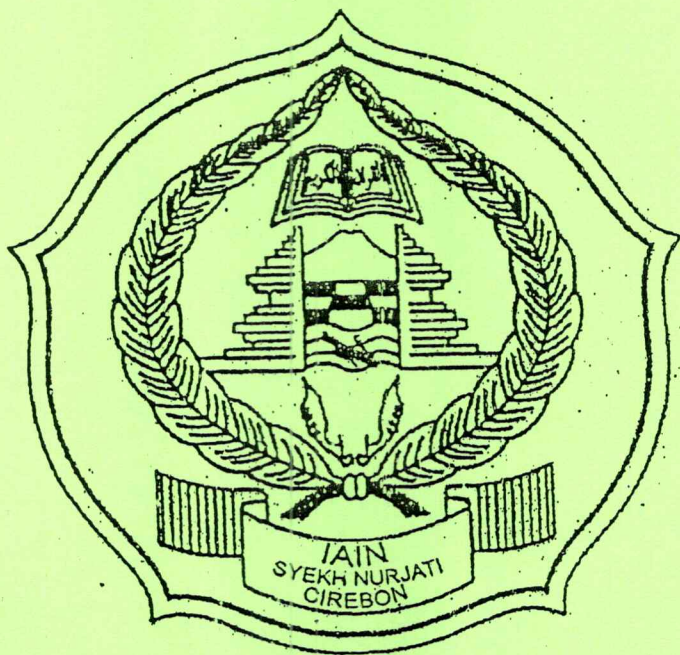
**SUHERLY**  
**07320156**

Memiliki nasabah yang loyal adalah target yang harus dicapai oleh sebuah perusahaan, termasuk dalam hal ini adalah bank. Nasabah yang loyal tentu akan menjadi media partner promosi gratis bagi bank, sehingga untuk meningkatkan jumlah nasabah, bank tidak perlu mengeluarkan biaya promosi terlalu besar. Loyalitas nasabah tentu dibangun oleh bentuk pelayanan yang diberikan oleh bank, sehingga timbul kepuasan dihati nasabah. Selain pelayanan, integritas sebuah bank juga menjadi modal penting untuk memberikan rasa percaya pada nasabah, sehingga mereka akan merasa aman menyimpan dananya di bank. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah, dan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah untuk menabung di Bank BNI Syariah Cabang Cirebon.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian survey. Pengambilan sampel menggunakan *random sampling* dengan jumlah responden 100 nasabah. Data primer dikaji dengan menggunakan hipotesis dengan tahap uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji regresi, dan uji korelasi serta teknik analisis yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif .

Dari hasil uji regresi, dengan melihat nilai koefisien determinasi, uji F dan uji t, diketahui bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah sebesar 302,238, kualitas pelayanan secara parsial memberikan pengaruh terhadap loyalitas nasabah sebesar 2,314 dan kepuasan secara parsial memberikan pengaruh terhadap loyalitas nasabah sebesar 12,210. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan secara simultan dan parsial memberikan pengaruh terhadap loyalitas nasabah menabung di bank syariah. Adapun hubungan atau korelasi antara kualitas pelayanan dan kepuasan bersifat kuat dan searah dengan nilai 0,814. Hasil penelitian ini menginformasikan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan berpengaruh secara signifikan dan menjadi faktor yang penting terhadap loyalitas nasabah bank syariah.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Loyalitas.



## PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI BANK BNI SYARIAH CABANG CIREBON oleh Suherly, NIM. 07320156, telah diujikan dalam sidang munaqasah IAIN Syekh Nurjati Cirebon pada hari Rabu tanggal 19 Juni 2013.

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Program Strata 1 pada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Jurusan Muamalat Ekonomi Perbankan Islam (MEPI) IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Cirebon, 19 Juni 2013

### Sidang Munaqasah

Ketua,

Merangkap Anggota



Sri Rokhlinasari, SE., M.Si

NIP. 19730806 199903 2 003

Sekretaris,

Merangkap Anggota

Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag

NIP. 19750601 200501 1 008

Anggota

Penguji I

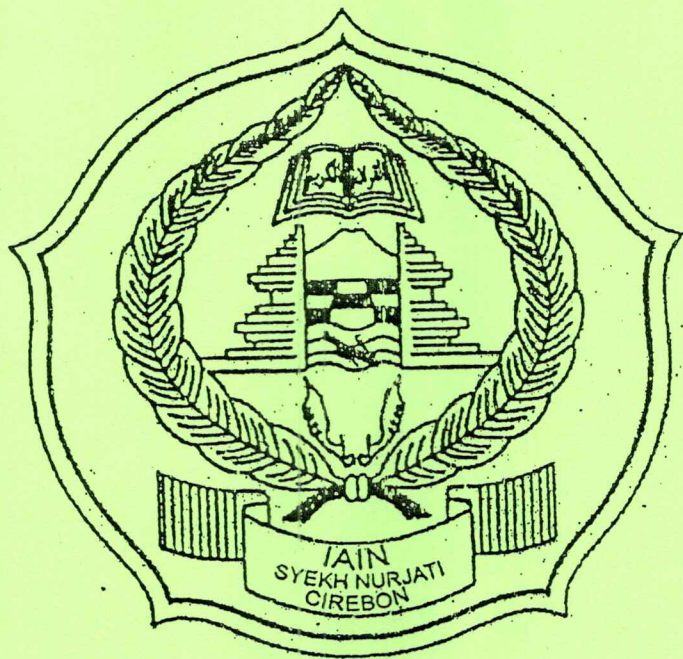
Drs. H. Ujang Syafrudin, M.Ag

NIP. 19570909 198303 1 003

Penguji II

Alvien Septian Haerisma, MSI

NIP. 19800912 200604 1 001





**LEMBAR PERSETUJUAN**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI BANK BNI SYARIAH  
CABANG CIREBON**


Disusun Oleh:

**SUHERLY**

**NIM. 07320156**

Telah Disetujui, Mei 2013

Dosen Pembimbing 1,



**Drs. Abdul Aziz, M.Ag**

**NIP.19730526 200501 1 004**

Dosen Pembimbing 2,

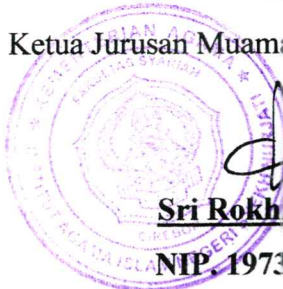


**Drs. H. M. Endang Djunaeni, MM**

**NIP.19530616 1983 03 1 07**

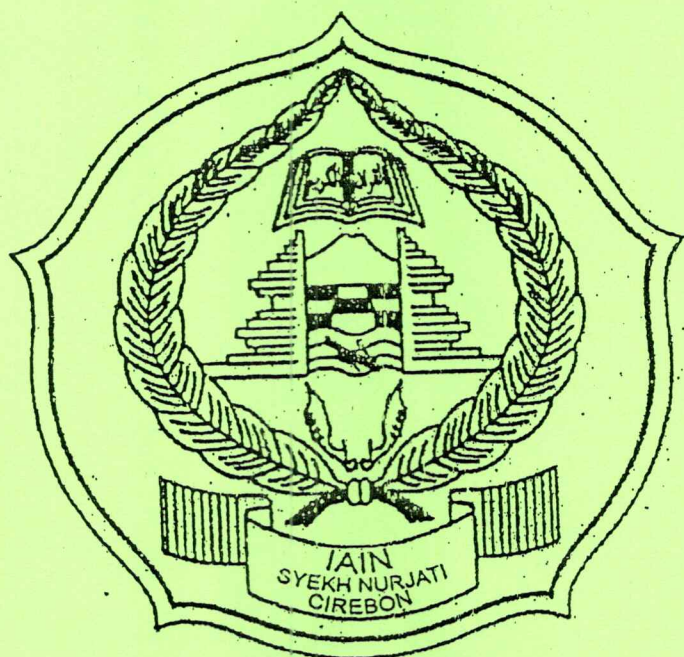
Mengetahui,

Ketua Jurusan Muamalat Ekonomi Perbankan Islam



**Sri Rokhlinasari, SE., M.Si**

**NIP. 19730806 199903 2 003**



## NOTA DINAS

**Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Syariah  
Dan Ekonomi Islam  
IAIN Syekh Nurjati Cirebon  
Di  
Cirebon**

Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Setelah melakukan bimbingan, telaahan, dan koreksi terhadap skripsi dari Suherly, NIM 07320156, Judul Skripsi **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI BANK BNI SYARIAH CABANG CIREBON"** kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Jurusan Muamalat Ekonomi Perbankan Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon untuk dimunaqasahkan.

Demikian nota dinas ini kami sampaikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Cirebon, Mei 2013

Dosen Pembimbing 1,

Dosen Pembimbing 2,



**Drs. Abdul Aziz, M.Ag**  
NIP. 19730526 200501 1 004

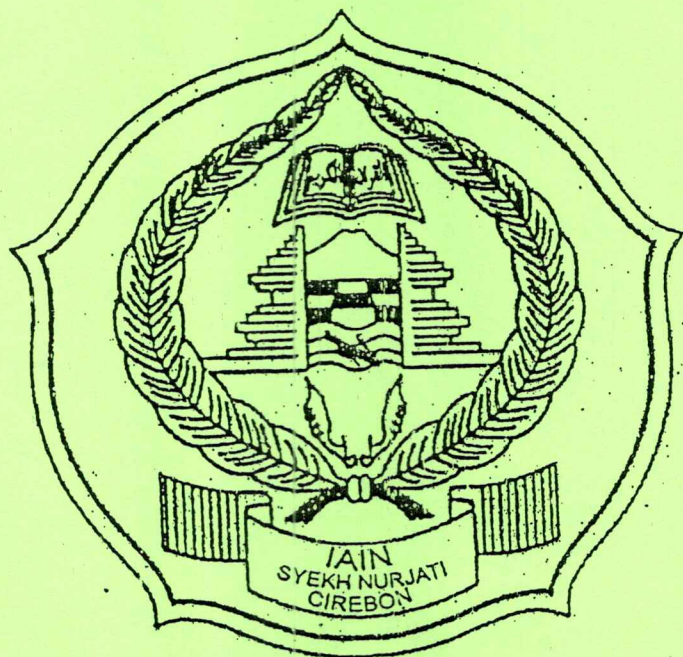


**Drs. H. M. Endang Djunaeni, MM**  
NIP. 19530616 1983 03 1 07

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Muamalat Ekonomi Perbankan Islam



**Sri Rokhlinasari, SE., M.Si**  
NIP. 19730806 199903 2 003



## PERNYATAAN OTENTITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmannirahim

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI BANK BNI SYARIAH CABANG CIREBON”** ini beserta isinya adalah benar-benar karya saya sendiri, dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/ sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaandari siapapun.

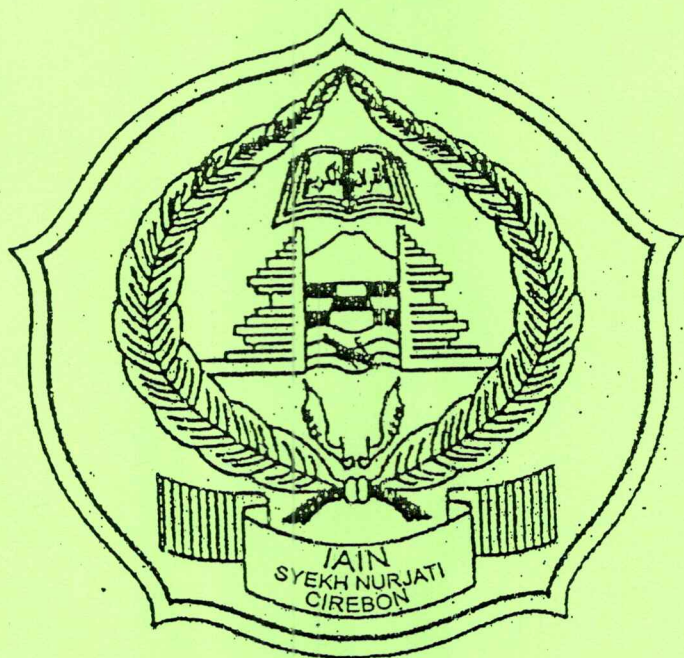
Cirebon, Mei 2013

Yang Membuat Pernyataan,



**SUHERLY**

**NIM. 07320156**





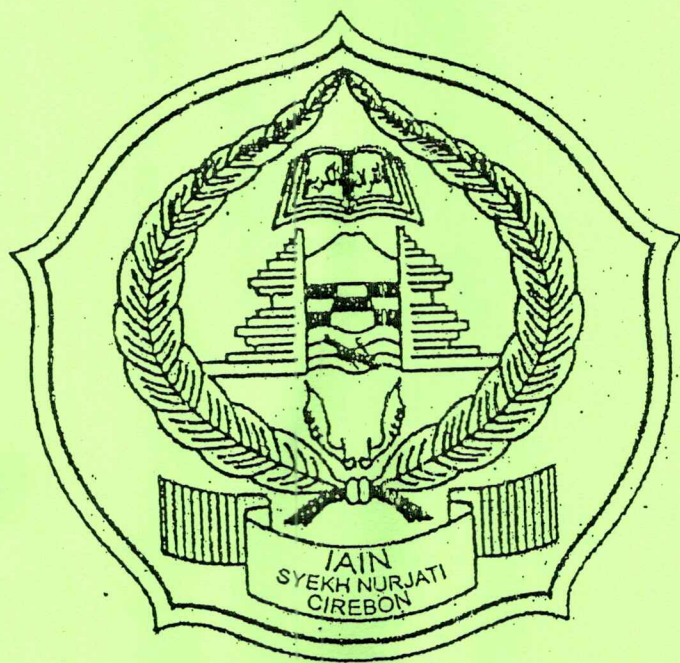
## RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Indramayu. Ia adalah anak ke-2 dari pasangan Bapak Sobari dan Ibu Yuhersih. Penulis menyelesaikan pendidikan di Madrasah Ibtidaiyah (MI) Bedeng Satu Kec, Anjatan, Indramayu, MTs Anjatan Indramayu, dan SMAN 1 Anjatan, Indramayu. Kemudian pada tahun 2007 melanjutkan studi di Jurusan Muamalat Ekonomi Perbankan Islam Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon. selama menjadi mahasiswa, ia aktif dalam kegiatan Masyarakat Ekonomi Syariah Cirebon, dan ikut organisasi ekstra kampus dalam Organisasi Pergerakam Mahasiswa Islam Indonesia (PMII)

Ia menyelesaikan program strata satu (S-1) pada Jurusan Muamalat Ekonomi Perbankan Islam Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon dalam tahun akademik 2012/2013 dengan judul skripsi **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI BANK BNI SYARIAH CABANG CIREBON”**.

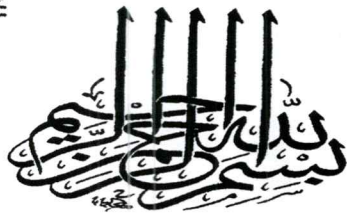
Cirebon, Mei 2013

Penulis





## PERSEMBAHAN



Dengan penuh rasa hormat serta kerendahan hati  
Ku persembahkan karyaku yang sederhana ini kepada:

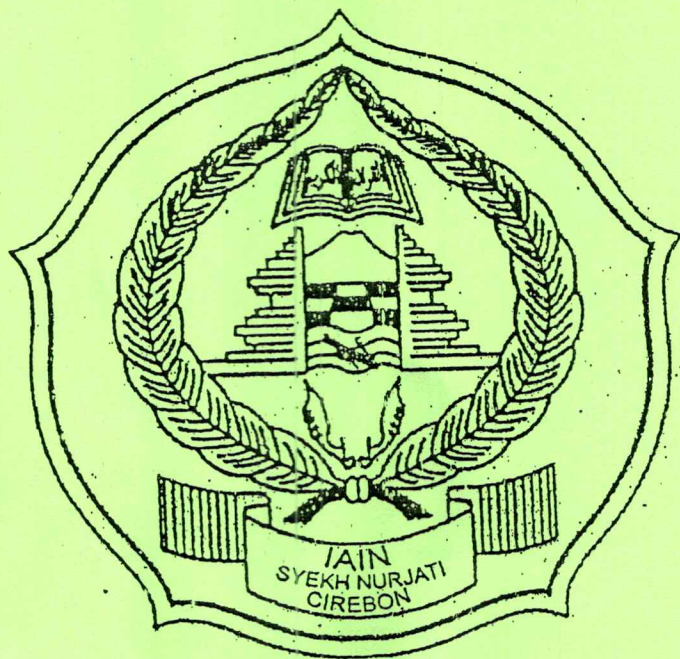
Orang tuaku, Bapak Sobari dan Ibu Yuhersih

Kakakku Suherman

Adik-Adikku Nok Leny, Nang Fahri & Fadli

Orang yg Spesial St. Awalina Zulfah A.

Sodara-sodaraku yg lainnya



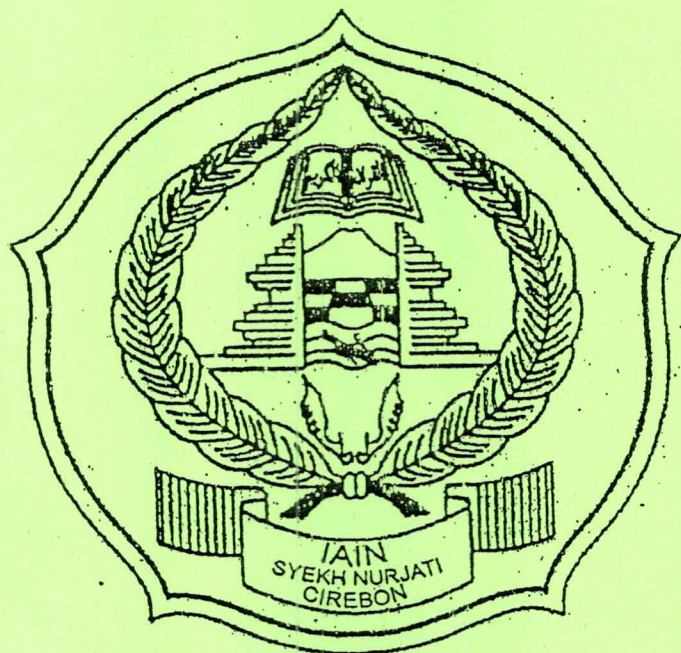
## Thanks To....

Dalam hidup ini kita selalu membutuhkan satu sama lain, tak mungkin kita bisa hidup sendiri tanpa bantuan orang lain, untuk itu kupersembahkan skripsi ini kepada: Allah SWT *Most Gracious, Most Merciful*..Atas segala rahmat, petunjuk dan hidayah-Nya kepadaku...dan hanya Engkaulah yang tahu segalanya tentang hidupku. Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada Sang Revolusioner Peradaban dan Pembawa Ekonomi Islam baginda Rasulullah SAW yang telah menerangi qolbu kita dengan cahaya Islam.

Kedua orang tuaku tercinta bapak Sobari & Ibu Yuhersih, Alhamdulillah...akhirnya ananda bisa menyelesaikan skripsi ini, terima kasih banyak atas doa, dorongan dan pengertiannya serta senantiasa mencurahkan kasih sayang tulus tanpa mengharap balas kepadaku. Yang telah memberikan dukungan baik materiil maupun non materiil. Terima kasih yang tak terhingga juga kuucapkan, teriring doa semoga Allah memberikan rahmatNya. Kakakku Suherman dan adik-adikku, Leni Handayani, Fahri Muarif dan Nurul Fadli dan orang yg selalu hadir d sampingku, selalu mendukungku St. Awalina Zulfah A....terima kasih atas doa, motivasi dan nasehat-nasehat dan bantuan baik materiil maupun non materiil yang kalian berikan.

Sahabat-sahabatku di Mepi-3 seangkatanku, temen-temen jamaah yasin road show, ucup, lulu, jaiz, udin, ade jarot, deni, bro luthf, odon, memy angry bird. dan semua teman-teman yg lain yang selalu mendukung dan memberi semangat..senang rasanya bisa kuliah bersama kalian, kuliah menjadi lebih menyenangkan karena selalu diisi dengan canda, tawa, dan diskusi-diskusi yang menarik...Sahabat-sahabatku di Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia. Sagol, Petot, Babil, Zepank Rock Cool..☺

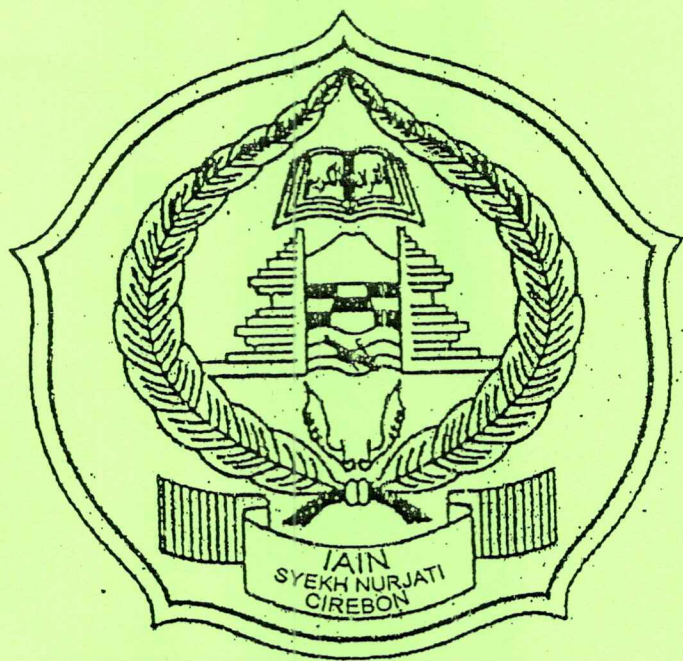
Terima kasih juga saya haturkan kepada Teman setia saat skripsi ini digarap, Reza Dwi Pramana, Moh. Zusuf, Jaiz Qurtubi, Pak Abdul Aziz & Pak Endang Djunaeni atas bantuannya dalam menyusun skripsi..Serta semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini. Saya ucapkan jazakumullah khairan katsir...Semoga amal ibadah kita diterima oleh Allah SWT. Amin...



## **MOTTO HIDUP**

“Jangan jadikan kegagalan kemarin sebagai penghambat hari ini. Semangat untuk membuat hari esok lebih baik, melalui hari ini”.

“Jangan pernah meremehkan diri sendiri. Jika kamu tidak bahagia dengan hidupmu, perbaiki apa yang salah, dan teruslah melangkah”.



## KATA PENGANTAR

*Assalaamu'alaikum Wr. Wb.*

Puji syukur selalu penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. Rabb Yang Maha Agung, yang menguasai alam beserta isinya, yang telah memberikan hidayah-Nya kepada penulis sehingga skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah (Survey Pada Nasabah BNI Syariah Cabang Cirebon)” dapat terselesaikan.

Sholawat dan salam semoga tetap selalu tercurahkan kepada Nabi pembawa petunjuk kebenaran, *uswah* dan *qudwah* bagi seluruh manusia, serta Sang Pembawa Risalah Ekonomi Islam yakni Rasulullah Muhammad SAW, beserta keluarga, para sahabat dan umatnya yang senantiasa berada di jalan-Nya...amiin

Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini. Dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat, penulis menyampaikan rasa terima kasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak dan Ibu, atas keridhoan, keikhlasan serta do'a yang terpanjatkan kehadirat Allah SWT.
2. Bapak Prof. Dr. H. Maksun Mukhtar, MA, selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon
3. Bapak Dr. Achmad Kholik, MA., selaku Dekan Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon

4. Ibu Sri Rokhlinasari, SE., M.Si selaku Ketua Jurusan Muamalat Ekonomi Perbankan Islam (Mepi) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon
5. Bapak Drs. Abdul Aziz, M.Ag dan Drs. H. M. Endang Djunaeni, MM, selaku Dosen Pembimbing yang dengan kesabaran membimbing dengan penuh keikhlasan dan memberi arahan serta masukan yang amat berguna hingga terselesaikan skripsi ini.
6. Para dosen Jurusan Muamalat Ekonomi Perbankan Islam (MEPI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon yang telah mengajarkan berbagi ilmu pengetahuan serta memberikan nasehat-nasehat kepada penulis selama studi di universitas ini, beserta seluruh staf Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.
7. Bapak Supratignyo, SE. selaku Kepala Cabang Bank BNI Syariah Cabang Cirebon, yang telah memberikan kesempatan dalam melakukan penelitian ini.
8. Bapak Fajar Agustiana, SE., M.M selaku Kepala Unit Administrasi & Umum yang telah banyak memberikan masukan dan bantuan kepada penulis dalam melakukan penelitian dan juga kepada seluruh karyawan Bank BNI Syariah Cabang Cirebon yang telah membantu kelancaran penelitian ini.
9. Kepada seluruh keluargaku, terima kasih atas motivasi dan doanya.
10. Rekan-rekan mahasiswa Jurusan Muamalat Ekonomi Perbankan Islam (Mepi) angkatan 2007 yang telah banyak membantu serta memberikan dukungan dan



sumbangsih pemikiran dalam memperlancar penulisan skripsi ini, khususnya untuk rekan-rekan MEPI 3 yang sudah 4 tahun lebih bersama.

11. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini.

Penulis hanya dapat berucap terima kasih yang sebesar-besarnya, serta berdo'a atas segala motivasi dan dukungannya, semoga Allah SWT melipat gandakan pahala kebaikan yang telah terjadi, amin.

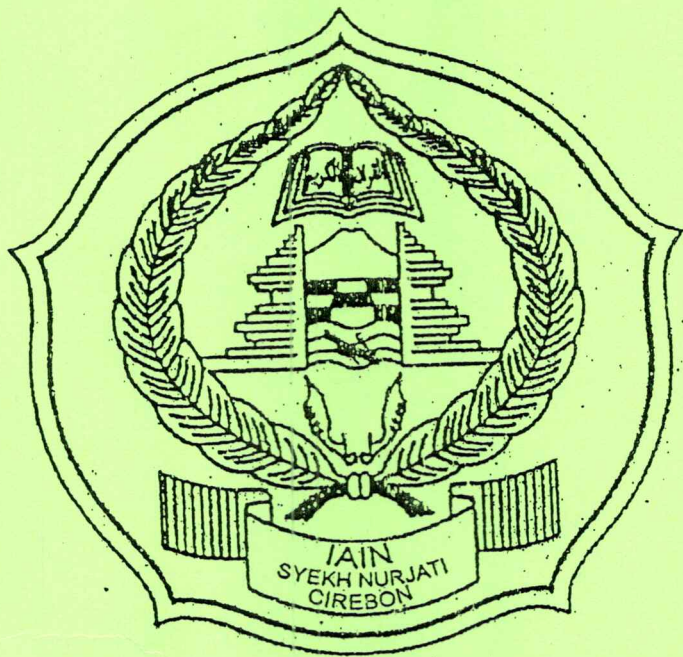
Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak sekali kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, masukan, kritik, dan saran dari seluruh pembaca skripsi ini sangat penulis harapkan demi peningkatan kualitas penulisan selanjutnya. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembacanya, baik perbankan syariah, masyarakat, mahasiswa, maupun pemerintah.

Sebagai makhluk yang tidak luput dari kesalahan, penulis memohon maaf yang sebesar-besarnya apabila terdapat kekurangan maupun kesalahan dalam penyusunan skripsi ini.

*Wassalaamu 'alaikum Wr. Wb*

Cirebon, Mei 2013

Penulis



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>NOTA DINAS</b> .....	<b>iv</b>
<b>OTENTITAS SKRIPSI</b> .....	<b>v</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB I      PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Kegunaan Penelitian .....	8
E. Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II     KAJIAN PUSTAKA</b>	
A. Deskripsi Teori.....	10
1. Kualitas Pelayanan .....	10
a. Pengertian Kualitas pelayanan .....	10
b. Persepsi Terhadap Kualitas .....	11
c. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	14
1) Pemahaman Konsep Jasa .....	14
2) Konsep <i>Total Quality Service</i> .....	18
d. Kualitas Pelayanan Dalam Islam .....	24

2. Kepuasan.....	31
a. Pengertian Kepuasan.....	31
b. Prinsip-Prinsip Dasar Kepuasan Pelanggan.....	32
c. Tipe-tipe Kepuasan Pelanggan.....	34
d. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan .....	36
e. Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	39
f. Kepuasan Pelanggan dalam Islam.....	41
3. Loyalitas.....	44
a. Pengertian Loyalitas.....	44
b. Karakteristik Loyalitas pelanggan .....	45
c. Tingkat Loyalitas Pelanggan.....	46
d. Indikator yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan .....	49
e. Pengukuran Loyalitas Pelanggan.....	50
f. Keuntungan Memiliki Pelanggan yang Loyal .....	56
B. Penelitian Terdahulu .....	59
C. Kerangka Pemikiran.....	62
D. Hipotesis Penelitian.....	64

### **BAB III      METODOLOGI PENELITIAN**

A. Pendekatan Penelitian.....	65
B. Sasaran dan Lokasi Penelitian .....	66
C. Operasionalisasi Variabel .....	67
D. Data dan Sumber Data .....	73
1. Jenis Data.....	73
2. Sumber Data .....	74
E. Teknik Pengumpulan Data .....	75
1. Kuesioner .....	75
2. Dokumentasi .....	75
F. Populasi dan Sampel.....	75
G. Teknik Penarikan Sampel .....	76

H. Instrumen Penelitian .....	78
I. Teknik Analisis Data .....	79
1. Transformasi Data .....	79
2. Uji Instrumen Penelitian .....	81
a. Validitas .....	81
b. Uji Reliabilitas .....	83
3. Uji Asumsi Klasik.....	85
a. Uji Normalitas .....	85
b. Uji Multikolinearitas.....	86
4. Analisis Regresi Ganda.....	87
5. Analisis Korelasi Ganda .....	87
6. Analisis Koefisien Determinasi .....	88
7. Uji Signifikasi Statistik.....	89
a. Hipotesis .....	90
b. Uji-t (Statistik Bagi Koefisien Regresi).....	91
c. Uji F (Statistik Bagi Koefisien Regresi Berganda)...	92

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA**

A. Karakteristik Responden.....	93
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	93
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin....	94
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingka Pendidikan .....	95
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	96
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menabung	100
B. Gambaran Distribusi Variabel .....	101
1. Gambaran Kualitas Pelayanan Bank BNI Syariah Cabang Cirebon .....	101
a. Kualitas Pelayanan Ekspektasi (Harapan).....	101
b. Kualitas Pelayanan Persepsi (Kenyataan) .....	106

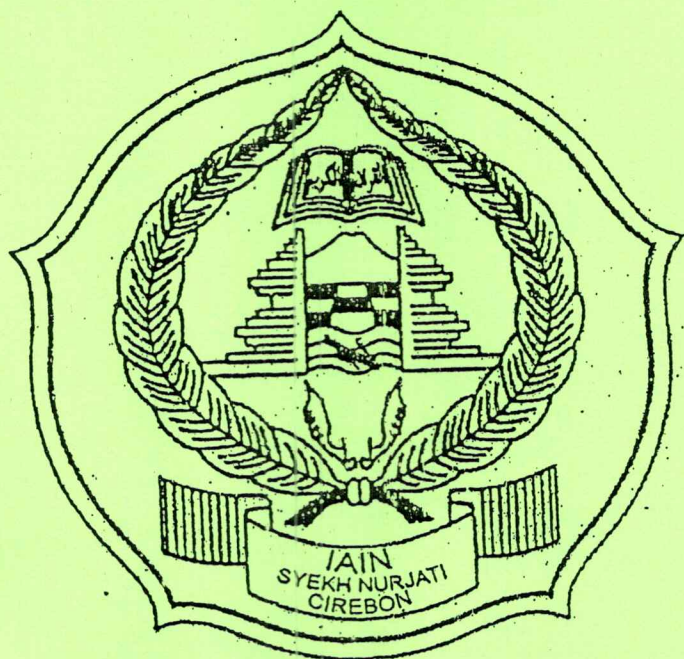
2. Gambaran Kepuasan Nasabah Bank BNI Syariah	
Cabang Cirebon .....	110
3. Gambaran Loyalitas Nasabah Bank BNI Syariah	
Cabang Cirebon .....	115
C. Analisis Data.....	119
1. Uji Regresi.....	119
a. Melihat Pengaruh Kualitas Pelayanan dan	
Kepuasan Terhadap Loyalitas.....	119
1) Uji Simultan Dengan F-test .....	120
b. Melihat Pengaruh Kualitas Pelayanan dan	
Kepuasan Secara Parsial Terhadap Loyalitas .....	122
1) Uji Parsial Dengan t-test.....	122
2. Uji Korelasi.....	124
3. Persamaan Regresi.....	125
D. Analisis Ekonomi.....	126

**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	130
B. Saran .....	131

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	59
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel.....	68
Tabel 3.2	Skor Jawaban Angket .....	79
Tabel 3.3	Koefisien Korelasi dan Penafsiran.....	92
Tabel 4.1	Karakteristik Usia Responden.....	93
Tabel 4.2	Karakteristik Jenis Kelamin Responden .....	94
Tabel 4.3	Karakteristik Pendidikan Responden.....	95
Tabel 4.4	Karakteristik Pekerjaan Responden .....	96
Tabel 4.5	Karakteristik Lama Menabung Responden.....	100
Tabel 4.6	Distribusi Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1A$ ) Ekspektasi .....	102
Tabel 4.7	Distribusi Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1B$ ) Persepsi .....	106
Tabel 4.8	Distribusi Variabel Kepuasan ( $X_2$ ) .....	111
Tabel 4.9	Distribusi Variabel Loyalitas ( $Y$ ).....	115
Tabel 4.10	Model Summary.....	119
Tabel 4.11	Anova.....	120
Tabel 4.12	Coefficients .....	122
Tabel 4.13	Correlations.....	124

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Proses Jasa .....	17
Gambar 2.2	Substruktur Penelitian .....	63
Gambar 2.3	Kerangka Konseptual .....	63
Gambar 4.1	Hasil Substruktur Penelitian.....	129