DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ii

LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING iii

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN HASIL TUGAS AKHIR iv

LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PENGUJI v

HALAMAN PERSEMBAHAN vi

HALAMAN MOTTO ix

KATA PENGANTAR x

SARI xii

DAFTAR ISI xiii

DAFTAR TABEL xvi

DAFTAR GAMBAR xvii

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Rumusan Masalah 2

1.3 Batasan Masalah 2

1.4 Tujuan Penelitian 3

1.5 Manfaat Penelitian 3

1.6 Metodologi Penulisan 3

1.7 Sistematika Penulisan 4

BAB II LANDASAN TEORI 6

2.1 Layanan Perbankan 6

2.2.1 Metode Pengumpulan Data 9

2.2.2 Teori Analisis Data 10

BAB III METODOLOGI PENELITIAN 11

3.1 Populasi Penelitian 11

3.2 Sampel Penelitian 14

3.3 Metode Pengumpulan Data 18

3.3.1 Data Primer 19

3.3.2 Data Sekunder 20

3.4 Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional Variabel.....21

3.4.1 Variabel Penelitian 21

3.4.2 Definisi Operasional 22

3.5 Validitas Dan realibilitas 24

3.5.1 Hasil Uji Validitas 24

3.5.2 Hasil Uji Relibilitas.....26

3.6 Uji Hipotesis 26

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 28

4.1 Gambaran Umum Responden 28

4.1.1 Responden Menurut Angkatan 30

4.2 Uji Asumsi Klasik.....30

4.2.1 Hasil Uji Normaliatas 31

4.4.2 Hasil Uji Linieritas 33

4.3 Uji Hipotesis Korelasi Produk Moment Pearson.....33

4.4 Pembahasan 35

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 38

5.1 KESIMPULAN 38

5.2 SARAN 38

DAFTAR PUSTAKA 40

LAMPIRAN 43