

DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL	i
PERSETUJUAN	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN PENULIS	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Landasan Teori	9
B. Penelitian Terdahulu	26
C. Kerangka Dasar Pemikiran	27
D. Hipotesis	28

BAB III	METODE PENELITIAN	29
	A. Jenis Penelitian	29
	B. Lokasi Penelitian	29
	C. Populasi dan Sampel	30
	D. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	31
	E. Teknik Analisis Data	33
BAB IV	HASIL PENELITIAN	38
	A. Deskripsi Lokasi Penelitian	38
	B. Deskripsi Variabel	48
	C. Analisis Data	56
BAB V	PENUTUP	70
	A. Kesimpulan	70
	B. Saran-saran.....	72

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran.....	27
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Mandiri Micro Business Unit Cab. Solo Sriweddar.....	45

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Scoring Angket tentang <i>Responsiveness</i>	48
Tabel 4.2	Scoring Angket tentang <i>Courtesy</i>	50
Tabel 4.3	Scoring Angket tentang <i>Access</i>	51
Tabel 4.4	Scoring Angket tentang <i>Communication</i>	53
Tabel 4.5	Scoring Angket tentang Loyalitas Nasabah	54
Tabel 4.6	Nilai Korelasi Pearson Uji Validitas untuk Variabel <i>Responsiveness</i>	57
Tabel 4.7	Nilai Korelasi Pearson Uji Validitas untuk Variabel <i>Courtesy</i>	58
Tabel 4.8	Nilai Korelasi Pearson Uji Validitas untuk Variabel <i>Access</i>	58
Tabel 4.9	Nilai Korelasi Pearson Uji Validitas untuk Variabel <i>Communication</i>	59
Tabel 4.10	Nilai Korelasi Pearson Uji Validitas untuk Variabel Loyalitas Nasabah	60
Tabel 4.11	Hasil Uji Reliabilitas	61
Tabel 4.12	Hasil Regresi	62
Tabel 4.13	Hasil Uji t	65