

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	I
KATA PENGANTAR	II
DAFTAR ISI	V
DAFTAR TABEL	VIII
DAFTAR GAMBAR	IX
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 LatarBelakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Rumusan Masalah	9
1.4 Tujuan Penelitian	10
1.5 Kegunaan Penelitian	10
1.5.1 Kegunaan Akademis	10
1.5.2 Kegunaan Praktis	11
1.6 Penelitian Terdahulu	11
1.7 Kerangka Pemikiran	12
1.8 Hipotesis	19
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	21
2.1 Teori Lokasi	21
2.1.1 Pengertian Lokasi	21
2.1.2 Faktor-faktor dalam Menentukan Lokasi	23
2.2 Kualitas Pelayanan	24

2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	24
2.2.2 Klasifikasi Pelayanan	25
2.2.3 Karakteristik Pelayanan	26
2.2.4 Dimensi Kualitas Pelayanan	28
2.3 Keputusan Nasabah untuk Menabung	32
2.3.1 Pengertian Keputusan Nasabah untuk Menabung	32
2.3.2 Tahap-tahap Pengambilan Keputusan	35
BAB III METODE PENELITIAN	38
3.1 Metode Penelitian	38
3.2 Populasi dan Sampel	38
3.2.1 Populasi	38
3.2.2 Sampel	39
3.3 Jenis Data	40
3.4 Variabel Penelitian	40
3.5 Teknik Pengumpulan Data	41
3.5.1 Teknik Sampling	42
3.5.2 Operasional Variabel	42
3.6 Teknik Pengolahan Data	44
3.6.1 Uji Validitas	44
3.6.2 Uji Reliabilitas	45
3.6.3 Metode Analisis	47
3.6.3.1 Pengujian secara parsial (Uji t)	48
3.6.3.2 Pengujian secara simultan (Uji F)	50

3.6.4 Koefisien determinasi (R^2)	52
3.7 Jadwal dan Tempat Penelitian	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	54
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	54
4.1.1 Sejarah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk	54
4.1.2 Sejarah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Tambun Bekasi	57
4.1.3 Visi dan Misi	57
4.1.4 Struktur Organisasi	58
4.1.5 Deskripsi Jabatan	60
4.2 Pengujian Instrumen Penelitian	71
4.2.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	73
4.2.2 Profil Responden Berdasarkan Usia	73
4.2.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan	74
4.2.4 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan/ Profesi	74
4.2.5 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	75
4.2.5.1 Hasil Uji Validitas	75
4.2.5.2 Hasil Uji Reliabilitas	77
4.2.5.3 Hasil <i>Deskriptive</i> statistic	79
4.3 Pengolahan Data Penelitian	83
4.3.1 Hasil Analisis Regresi dan Uji Hipotesis	83
4.3.1.1 Lokasi (X_1) berpengaruh terhadap keputusan nasabah untuk menabung (Y)	84

4.3.1.2 Kualitas pelayanan (X_2) berpengaruh terhadap keputusan nasabah untuk menabung (Y)	87
4.3.1.3 Lokasi (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap keputusan nasabah untuk menabung (Y)	90
BAB V PENUTUP	95
5.1 Kesimpulan	95
5.2 Saran	96
DAFTAR PUSTAKA	98
LAMPIRAN	102



DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Data Aset dan Pangsa 10 Bank besar di Indonesia Tahun 2011	4
Tabel 1.2 Data Jumlah Nasabah yang Menabung di PT. BRI (Persero) Tbk Kantor Cabang Tambun Bekasi dari bulan Januari - Desember 2012	6
Tabel 1.3 Penelitian Terdahulu	11
Tabel 3.1 Operasional Variabel	43
Tabel 3.2 Pedoman tabel interpretasi koefisien korelasi	52
Tabel 3.3 Jadwal dan Tempat Penelitian	53
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	73
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia	73
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan	74
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Profesi/ Pekerjaan	74
Tabel 4.5 Hasil Pengujian Validitas Lokasi	75
Tabel 4.6 Hasil Pengujian Validitas Kualitas Pelayanan	76
Tabel 4.7 Hasil Pengujian Validitas Keputusan Nasabah untuk Menabung	77
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Reliabilitas Lokasi	78
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Reliabilitas Kualitas Pelayanan	78
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Reliabilitas Keputusan Nasabah untuk Menabung	78

Tabel 4.11 <i>Descriptive Statistics</i>	79
Tabel 4.12 Tabel Kriteria Interpretasi Skor	80
Tabel 4.13 Correlations	84
Tabel 4.14 Coefficients	85
Tabel 4.15 Summary ^b	90
Tabel 4.16 Anova ^b	90



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Grafik Penelitian	7
Gambar 1.2 Kerangka Pemikiran Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah untuk Menabung	19
Gambar 2.1 Proses Keputusan Pembelian	37
Gambar 3.1 Kurva Uji secara Parsial (Uji t)	49
Gambar 3.2 Kurva Uji secara Simultan (Uji F)	51
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	59
Gambar 4.2 Daerah Penerimaan dan Penolakan Uji Secara Parsial (Uji t)	90
Gambar 4.3 Daerah Penerimaan dan Penolakan Uji Secara Simultan (Uji F)	94