

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS	Error! Bookmark not defined.
.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI.....	1
DAFTAR TABEL	4
DAFTAR GAMBAR.....	7
DAFTAR LAMPIRAN.....	8
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.2.2 Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	Error! Bookmark not defined.
1.4.2 Manfaat Praktis.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	Error!
Bookmark not defined.	
2.1 Kajian Pustaka.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Teori Manajemen.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1.1 Pengertian Manajemen.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1.2 Fungsi-Fungsi Manajemen.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1.3 Bidang-Bidang Manajemen.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1.4 Tingkatan Manajemen.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia	Error! Bookmark not defined.
2.1.2.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	Error! Bookmark not defined.
2.1.2.2 Fungsi-Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	Error! Bookmark not defined.
2.1.2.3 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia	Error! Bookmark not defined.
2.1.2.4 Komponen Manajemen Sumber Daya Manusia	Error! Bookmark not defined.
2.1.2.5 Peran Manajemen Sumber Daya Manusia.	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.1.3.1 Konsep Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.1.3.2 Pengertian Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.

2.1.3.3 Manfaat Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.1.3.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.1.3.5 Indikator Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.4 Kepuasan Nasabah.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.4.1 Pengertian Kepuasan Nasabah	Error! Bookmark not defined.
2.1.4.2 Manfaat Kepuasan Nasabah	Error! Bookmark not defined.
2.1.4.3 Faktor Penentu Kepuasan Nasabah	Error! Bookmark not defined.
2.1.4.4 Indikator Kepuasan Nasabah	Error! Bookmark not defined.
2.1.5 Loyalitas Nasabah	Error! Bookmark not defined.
2.1.5.1 Pengertian Loyalitas Nasabah	Error! Bookmark not defined.
2.1.5.2 Aspek-Aspek yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah	Error! Bookmark not defined.
2.1.5.3 Indikator Loyalitas Nasabah.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.6 Penelitian Terdahulu yang Relevan	Error! Bookmark not defined.
2.2 Kerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas	Error! Bookmark not defined.
2.2.2 Pengaruh Tingkat Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah	Error! Bookmark not defined.
2.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Tingkat Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah	Error! Bookmark not defined.
2.3 Hipotesis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Metode Penelitian yang Digunakan.....	Error! Bookmark not defined.
3.2 Definisi dan Operasionalisasi Variabel ..	Error! Bookmark not defined.
3.2.1 Definisi Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.2 Operasionalisasi Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.1 Populasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.2 Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.4 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data .	Error! Bookmark not defined.
3.4.1 Sumber Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.5 Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.5.1 Analisis Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
3.5.2 Analisis Uji Statistik.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah	Error! Bookmark not defined.

3.5.2.2 Pengaruh Tingkat Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah	Error! Bookmark not defined.
3.5.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah	Error! Bookmark not defined.
3.6 Lokasi dan waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.6.1 Lokasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.6.2 Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1 Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.1.1 Visi & Misi PT Pegadaian Cabang Tasikmalaya	Error! Bookmark not defined.
4.1.1.2 Struktur Organisasi	Error! Bookmark not defined.
4.1.2 Karakteristik Responden	Error! Bookmark not defined.
4.1.3 Deskripsi Variabel yang Diteliti	Error! Bookmark not defined.
4.1.3.1 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan pada PT. Pegadaian Cabang Tasikmalaya	Error! Bookmark not defined.
4.1.3.2 Deskripsi Variabel Tingkat Kepuasan pada PT. Pegadaian Cabang Tasikmalaya	Error! Bookmark not defined.
4.1.3.3 Deskripsi Variabel Loyalitas Nasabah pada PT. Pegadaian Cabang Tasikmalaya	Error! Bookmark not defined.
4.1.4 Hasil Pengujian Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
4.1.4.1 Hasil Penelitian tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Pegadaian Cabang Tasikmalaya	Error! Bookmark not defined.
4.1.4.2 Hasil Penelitian tentang Tingkat Kepuasan Kerja Terhadap Loyalitas Nasabah	Error! Bookmark not defined.
4.1.4.3 Hasil Penelitian tentang Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah	Error! Bookmark not defined.
4.2 Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Pegadaian Cabang Tasikmalaya	Error! Bookmark not defined.
4.2.2 Pengaruh Tingkat Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Pegadaian Cabang Tasikmalaya	Error! Bookmark not defined.
4.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Pegadaian Cabang Tasikmalaya	Error! Bookmark not defined.
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	Error! Bookmark not defined.
5.1 Simpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2 Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN-LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR RIWAYAT HIDUPError! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

- Tabel 1.1 Data Nasabah PT. Pegadaian Cabang Tasikmalaya Tahun 2022.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 1.2 Hasil Kuisisioner Prasurvei mengenai Kualitas Pelayanan PT. Pegadaian Cabang Tasikmalaya**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 1.3 Hasil Kuisisioner Prasurvei mengenai Tingkat Kepuasan PT. Pegadaian Cabang Tasikmalaya**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 1.4 Hasil Kuisisioner Prasurvei mengenai Loyalitas Nasabah PT. Pegadaian Cabang Tasikmalaya.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.3 Formasi Nilai, Notasi & Predikat Masing-Masing Jawaban Untuk Pernyataan Positif**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.4 Formasi Nilai, Notasi & Predikat Masing-Masing Jawaban Untuk Pernyataan Negatif**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.4**Error! Bookmark not defined.**
- Interpretasi Koefisien Korelasi X_1 terhadap Y **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.5 Interpretasi Koefisien Korelasi X_1 terhadap Y**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.6 Interpretasi Koefisien Korelasi X_1 dan X_2 terhadap Y**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.7 Waktu Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.1 Karakter Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.2 Karakter Responden Berdasarkan Usia**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.3 Karakter Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.4 Interpretasi Data Untuk Setiap Pernyataan.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.5 Staff PT Pegadaian Cabang Tasikmalaya melayani anda dengan cepat dan tepat sesuai dengan keinginan anda.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.6 Kondisi lingkungan PT Pegadaian Cabang Tasikmalaya yang bersih dan nyaman**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.7 Staff PT Pegadaian Cabang Tasikmalaya selalu siap dan cepat dalam menanggapi setiap keluhan anda **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.8 Staff PT Pegadaian Cabang Tasikmalaya memberikan pengarahannya atas keunggulan produk yang ditawarkan..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.9 Staff PT Pegadaian Cabang Tasikmalaya memiliki pengetahuan yang baik serta sopan dalam menjawab pertanyaan anda **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.10 Ketersediaan Staff PT Pegadaian Cabang Tasikmalaya untuk membantu kesulitan yang dihadapi nasabah **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.11 Staff PT Pegadaian Cabang Tasikmalaya memahami dengan baik setiap keinginan dan kebutuhan anda..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.12 Image/citra PT Pegadaian Cabang Tasikmalaya dimata masyarakat atau nasabah cukup terpercaya **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.13 Staff PT Pegadaian Cabang Tasikmalaya memahami dengan baik setiap keinginan dan kebutuhan anda..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.14 Bagi nasabah baru Staff PT Pegadaian Cabang Tasikmalaya terlebih dahulu menjelaskan keuntungan untuk semua produk. **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.15 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Kualitas Pelayanan PT. Pegadaian Cabang Tasikmalaya (X_1) **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.16 Klasifikasi Penilaian Secara Keseluruhan untuk Variabel Kualitas Pelayanan (X_1) **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.17 Pelayanan PT Pegadaian Cabang Tasikmalaya sesuai dengan yang saya harapkan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.18 PT Pegadaian Cabang Tasikmalaya memberikan kepuasan dan membuat saya ingin kembali lagi..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.19 Saya bersedia merekomendasikan PT Pegadaian Cabang Tasikmalaya kepada teman saya..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.20 Saya merasa puas terhadap layanan oleh staff PT Pegadaian Cabang Tasikmalaya **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.21 Saya merasa puas karyawan PT Pegadaian Cabang Tasikmalaya terampil dan berpengalaman **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.22 Keramahan para karyawan PT Pegadaian Cabang Tasikmalaya dalam melayani nasabah..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.23 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Tingkat Kepuasan PT. Pegadaian Cabang Tasikmalaya (X_2) **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.24 Klasifikasi Penilaian Secara Keseluruhan untuk Variabel Tingkat Kepuasan (X_2)
..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.25 Saya akan terus menjadi nasabah dan menggunakan layanan PT Pegadaian Cabang Tasikmalaya **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.26 Saya tidak berkeberatan memberi saran orang lain untuk menjadi nasabah PT Pegadaian Cabang Tasikmalaya **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.27 Saya akan tetap menjadi nasabah walaupun ada penawaran dan berbagai alasan dengan pihak lain **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.28 Saya tetap memprioritaskan jasa dan layanan di PT Pegadaian Cabang Tasikmalaya **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.29 Memberi saran kepada PT Pegadaian Cabang Tasikmalaya demi kemajuan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.30 PT Pegadaian Cabang Tasikmalaya merupakan pihak keuangan yang terpercaya **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.31 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Loyalitas Nasabah PT. Pegadaian Cabang Tasikmalaya (Y)..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.32 Klasifikasi Penilaian Secara Keseluruhan untuk Variabel Loyalitas Nasabah (Y) **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.33 Bobot-bobot Untuk Perhitungan Korelasi **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.34 Interpretasi Koefisien Korelasi X_1 terhadap Y **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.35 Bobot-bobot Untuk Perhitungan Korelasi **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.36 Interpretasi Koefisien Korelasi X_2 terhadap Y **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.37 Bobot-bobot Untuk Perhitungan Regresi dan Kolerasi berganda **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Paradigma Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Pegadaian Cabang Tasikmalaya**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1: Surat Tugas Bimbingan Skripsi.....**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 2: Surat Ijin Penelitian Skripsi.....**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 3: Surat Ijin Balasan penelitian (dari perusahaan)**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 4: Kuesioner**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 4: Lanjutan (Petunjuk dan Identitas)**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 4: Lanjutan (Pernyataan X_1)**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 4: Lanjutan (Pernyataan X_2)**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 4: Lanjutan (Pernyataan Y)**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 5: Data Ordinal**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 6: Pengolahan Data Menggunakan SPSS**Error! Bookmark not defined.**