

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Surat Pernyataan Keaslian Tesis	ii
Halaman Persetujuan Draft Tesis	iii
Halaman Pengesahan	iv
Halaman Persembahan	v
Halaman Motto	vi
Abstraksi.....	vii
Kata Pengantar.....	ix
Daftar Isi.....	xiii
Daftar Tabel.....	xix
Daftar Gambar	xxi
Daftar Lampiran.....	xxii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
----------------------------------	---

1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	7
1.3.1 Tujuan penelitian.....	7
1.3.2 Kegunaan Penelitian.....	7
 BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL	
2.1 Telaah Pustaka	8
2.1.1 Kualitas Layanan	8
2.1.2 Kompetensi Teknis	10
2.1.3 Kompetensi Sosial	12
2.1.4 Keefektifan Komunikasi	14
2.2 Pengaruh antar Variabel	16
2.2.1 Pengaruh Kompetensi Teknis dengan Kualitas Layanan....	16
2.2.2 Pengaruh Kompetensi Sosial dengan Kualitas Layanan.....	18
2.2.3 Pengaruh Keefektifan Komunikasi dengan Kualitas Layanan	19
2.2.4 Penelitian Terdahulu	21
2.3 Model Penelitian Empirik.....	23
2.3.1 Variabel Kompetensi Teknis	24

2.3.2 Variabel Kompetensi Sosial	24
2.3.3 Variabel Keefektifan Komunikasi	25
2.3.4 Variabel Kualitas Layanan	25

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Data dan Sumber Data	27
3.2 Populasi dan Sampel.....	28
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	29
3.4 Teknik Analisis Data	30
3.4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	30
3.4.2 Uji Penyimpangan Asumsi Klasik (Uji Kelayakan Model) ..	32
3.4.3 Analisis Model Penelitian	34
3.5.4 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	35
3.5.5 Uji Hipotesis.....	35

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Pendahuluan	39
-----------------------	----

4.2 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	39
4.2.1 Profil Bank BRI Kanca Batang	39
4.2.2 Profil Obyek Penelitian Bank BRI Kanca Batang	42
4.3 Data Deskriptif	42
4.3.1 Responden Menurut Jenis Kelamin	43
4.3.2 Responden Menurut Umur	43
4.3.3 Responden Menurut Pendidikan.....	44
4.3.4 Responden Menurut Status Pernikahan	45
4.3.5 Responden Menurut Lama Menjadi Nasabah BRI.....	46
4.4 Deskriptif Variabel Penelitian.....	47
4.4.1 Variabel Kompetensi Teknis	48
4.4.2 Variabel Kompetensi Sosial	50
4.4.3 Variabel Keefektifan Komunikasi	52
4.4.4 Variabel Kualitas Layanan	53
4.5 Proses Pengujian dan Analisis Data	55
4.5.1 Deskripsi Hasil Penelitian	57
4.5.2 Analisis Data dan Pembahasan.....	59

4.5.2.1 Uji Instrumen Data.....	59
4.5.2.1.1 Uji Validitas	59
4.5.2.1.2 Uji Reliabilitas	60
4.5.2.2 Uji Penyimpangan Asumsi Klasik	61
4.5.2.2.1 Uji Normalitas Data.....	62
4.5.2.2.2 Uji Multikolinearitas	64
4.5.2.2.3 Uji Heteroskedastisitas	66
4.5.2.3 Analisis Model Penelitian.....	68
4.5.2.4 Koefisien Determinasi (R^2)	70
4.6 Pengujian Hipotesis	71
4.6.1 Uji F (Uji Kelayakan Model)	72
4.6.2 Uji t (Uji Hipotesis Parsial)	73
4.7 Pembahasan.....	75
4.7.1 Pengaruh Kompetensi Teknis terhadap Kualitas Layanan ...	75
4.7.2 Pengaruh Kompetensi Sosial terhadap Kualitas Layanan.....	78
4.7.3 Pengaruh Keefektifan Komunikasi terhadap Kualitas Layanan	80

BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN

5.1 Ringkasan Penelitian	83
5.2 Kesimpulan Hipotesis.....	85
5.3 Implikasi Manajerial.....	86
5.4 Keterbatasan Penelitian	88
5.5 Agenda Penelitian Mendatang	89
Daftar Referensi.....	91

FEB UNDIP