

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
SERTIFIKASI.....	ii
PENGESAHAN TESIS.....	iii
<i>ABSTRACT</i> .....	iv
ABSTRAK .....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian .....	15
1.3 Tujuan Penelitian .....	17
1.4 Manfaat Penelitian .....	18
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	18
1.4.2 Manfaat Praktis.....	19
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA .....</b>	<b>20</b>
2.1 Bank XYZ <i>Partnership branch</i> .....	20
2.2 Bank XYZ Konvensional.....	22
2.3 Kualitas Pelayanan.....	23
2.4 Kinerja Perusahaan .....	25
2.5 Model Penelitian (Kerangka Pikir) .....	26
2.6 Pengembangan Hipotesis .....	29
2.6.1 Terdapat perbedaan kualitas pelayanan antara Bank XYZ <i>Partnership branch</i> dengan Bank XYZ Konvensional ditinjau dari dimensi <i>tangible</i> .....	29

2.6.2	Terdapat perbedaan kualitas pelayanan antara Bank XYZ <i>Partnership branch</i> dengan Bank XYZ Konvensional ditinjau dari dimensi <i>Responsiveness</i> .....	29
2.6.3	Terdapat perbedaan kualitas pelayanan antara Bank XYZ <i>Partnership branch</i> dengan Bank XYZ Konvensional ditinjau dari dimensi <i>empathy</i> .....	30
2.6.4	Terdapat perbedaan kualitas pelayanan antara Bank XYZ <i>Partnership branch</i> dengan Bank XYZ Konvensional ditinjau dari dimensi <i>Reliability</i> .....	31
2.6.5	Terdapat perbedaan kualitas pelayanan antara Bank XYZ <i>Partnership branch</i> dengan Bank XYZ Konvensional ditinjau dari dimensi <i>Assurance</i> .....	31
2.6.6	Terdapat pengaruh kualitas pelayanan Bank XYZ <i>Partnership branch</i> terhadap kinerja Bank XYZ <i>Partnership branch</i> .....	32
2.6.7	Terdapat pengaruh kualitas pelayanan Bank XYZ Konvensional terhadap kinerja Bank XYZ Konvensional.....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>34</b>
3.1	Jenis Penelitian .....	34
3.2	Metode Penelitian.....	35
3.3	Populasi dan Sampel .....	35
3.3.1	Populasi .....	35
3.3.2	Sample .....	36
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.5	Teknik Pengukuran Data .....	39
3.6	Teknik Analisis Data “ .....	40
3.6.1	Statistik Deskriptif .....	40
3.6.2	Uji <i>Paired Sample T-test</i> (Uji t berpasangan).....	40
3.6.3	Uji Asumsi Klasik.....	41
3.6.4	Uji Hipotesa .....	42

<b>BAB IV ANALISA DATA</b> .....	<b>44</b>
4.1 Profil Responden .....	44
4.2 Statistik Deskriptif .....	46
4.3 Hasil Uji Beda .....	48
4.3.1 Terdapat perbedaan Kualitas Pelayanan antara Bank XYZ <i>Partnership branch</i> dengan Bank XYZ Konvensional ditinjau dari Dimensi <i>Tangible</i> .....	50
4.3.2 Terdapat perbedaan Kualitas Pelayanan antara Bank XYZ <i>Partnership branch</i> dengan Bank XYZ Konvensional ditinjau dari Dimensi <i>Responsives</i> .....	51
4.3.3 Terdapat perbedaan Kualitas Pelayanan antara Bank XYZ <i>Partnership branch</i> dengan Bank XYZ Konvensional ditinjau dari Dimensi <i>Emphaty</i> .....	52
4.3.4 Terdapat perbedaan Kualitas Pelayanan antara Bank XYZ <i>Partnership branch</i> dengan Bank XYZ Konvensional ditinjau dari Dimensi <i>Reliability</i> .....	53
4.3.5 Terdapat perbedaan Kualitas Pelayanan antara Bank XYZ <i>Partnership branch</i> dengan Bank XYZ Konvensional ditinjau dari Dimensi <i>Assurance</i> .....	54
4.4 Hasil Pengujian Asumsi Klasik.....	55
4.4.1 Uji <i>Normalitas</i> .....	55
4.4.2 Uji <i>Multikolinearitas</i> .....	56
4.4.3 Uji Autokorelasi.....	57
4.4.4 Uji Heteroskedastisitas .....	59
4.5 Pengujian Model Fit.....	60
4.6 Pengujian Koefisien Determinasi.....	61
4.7 Pengujian Hipotesis.....	62
4.8 Hasil Penelitian Kualitatif .....	63
4.8.1 Hasil Wawancara .....	63
4.9 Pembahasan .....	69

4.9.1	Terdapat perbedaan kualitas pelayanan antara Bank XYZ <i>Partnership branch</i> dengan Bank XYZ Konvensional ditinjau dari dimensi <i>tangible</i> .....	69
4.9.2	Terdapat perbedaan kualitas pelayanan antara Bank XYZ <i>Partnership branch</i> dengan Bank XYZ Konvensional ditinjau dari dimensi <i>responsives</i> .....	71
4.9.3	Terdapat perbedaan kualitas pelayanan antara Bank XYZ <i>Partnership branch</i> dengan Bank XYZ Konvensional ditinjau dari dimensi <i>emphaty</i> .....	72
4.9.4	Terdapat perbedaan kualitas pelayanan antara Bank XYZ <i>Partnership branch</i> dengan Bank XYZ Konvensional ditinjau dari dimensi <i>Reliability</i> .....	74
4.9.5	Terdapat perbedaan Kualitas Pelayanan antara Bank XYZ <i>Partnership branch</i> dengan Bank XYZ Konvensional ditinjau dari Dimensi <i>Assurance</i> .....	76
4.9.6	Pengaruh kualitas pelayanan Bank XYZ <i>Partnership branch</i> terhadap kinerja Bank XYZ <i>Partnership branch</i> .....	78
4.9.7	Pengaruh kualitas pelayanan Bank XYZ Konvensional terhadap kinerja Bank XYZ Konvensional .....	80
BAB V SIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN .....		82
5.1	Simpulan .....	82
5.2	Implikasi Kebijakan.....	83
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	84
5.4	Agenda Penelitian Mendatang .....	84
DAFTAR PUSTAKA .....		86
LAMPIRAN.....		88