



**PEMODELAN BACKWARD LOGISTIK DALAM
INTENSITAS KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP
LOYALITAS KOGNITIF NASABAH TABUNGAN BATARA
PADA PT. BANK TABUNGAN NEGARA CABANG JEMBER**

SKRIPSI

Oleh

Erdiana Nuriska

NIM 080810291013

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER**

2012



**PEMODELAN BACKWARD LOGISTIK DALAM
INTENSITAS KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP
LOYALITAS KOGNITIF NASABAH TABUNGAN BATARA
PADA PT. BANK TABUNGAN NEGARA CABANG JEMBER**

SKRIPSI

diajukan untuk melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Ekonomi (S1) dan mencapai gelar Sarjana
Ekonomi

Oleh

Erdiana Nuriska

NIM 080810291013

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2012**

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN RI
UNIVERSITAS JEMBER-FAKULTAS EKONOMI

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Erdiana Nuriska

Nim : 080810291013

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Judul Skripsi : Pemodelan Backward Logistik Dalam Intensitas Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Loyalitas Kognitif Nasabah Tabungan Batara Pada PT. Bank Tabungan Negara Cabang Jember

Menyatakan bahwa skripsi yang telah saya susun merupakan hasil karya sendiri. Apabila ternyata di kemudian hari skripsi ini terbukti merupakan hasil plagiat atau penjiplakan, maka saya bersedia mempertanggungjawab dan sekaligus menerima sanksi berdasarkan peraturan yang berlaku.

Demikian, pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jember, September 2012

Yang menyatakan,



Erdiana Nuriska

NIM 080810291013

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pemodalan Backward Logistik Dalam Intensitas Kualitas
Pelayanan Jasa Terhadap Loyalitas Kognitif Nasabah Tabungan
Batara Pada PT. Bank Tabungan Negara Cabang Jember

Nama : Erdiana Nuriska

Nim : 080810291013

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Pemasaran

Pembimbing I

Pembimbing II

Sudaryanto, S.E., MBA, Ph. D
NIP. 19660408 199103 1 001

Gusti Ayu Wulandari, S.E., M.M.
NIP. 19830912 200812 2 001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen,

Prof. Dr. Hj. Isti Fadah, S.E., M.Si.
NIP. 19661020 199002 2 001

**PENGESAHAN
JUDUL SKRIPSI**

**PEMODALAN BACKWARD LOGISTIK DALAM INTESITAS
KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP LOYALITAS KOGNITIF
NASABAH TABUNGAN BATARA PADA PT. BANK TABUNGAN
NEGARA CABANG JEMBER**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama Mahasiswa : Erdiana Nuriska
NIM : 080810291013
Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal :

27 September 2012

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Susunan Panitia Penguji :

1. Ketua : Dr. Nurhayati, S.E., M.M. (.....)
NIP. 19610607 198702 2 001
2. Sekretaris : Gusti Ayu Wulandari, S.E., M.M. (.....)
NIP. 19610209 198603 1 001
3. Anggota : Sudaryanto, S.E., MBA, Ph. D (.....)
NIP. 19660408 199103 1 001

Mengetahui,
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi
Dekan

Prof. Dr. H. Moh. Saleh, M.Sc
NIP. 19560831 198403 1 002

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati, kupersembahkan skripsi ini sebagai bentuk tanggung jawab, bakti, dan ungkapan terima kasihku kepada:

1. Ayahanda Eko Suhartono, S.pd dan Ibunda Titik Masrusoh, kakakku Fika Hartanti dan adikku Ahmad Danni Rayyan yang sangat berjasa dalam perjalanan hidupku;
2. guru-guruku sejak taman kanak-kanan sampai dengan perguruan tinggi;
3. Semua orang yang telah kukenal, yang turut mewarnai hidupku;
4. Almamater Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

MOTTO

Sesungguhnya kehidupan Dunia itu hanyalah permainan dan senda gurau. Jika kamu beriman serta bertakwa, Allah akan memberikan pahala kepadamu dan Allah tidak akan meminta hartamu.

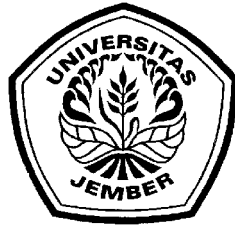
(QS. Muhammad : 36)

Cukuplah Allah (menjadi penolong) bagi kami dan Allah sebaik-baik pelindung.

(QS. Ali Imron : 173)

Mintalah pertolongan kepada Allah SWT, pasti lebih menyenangkan dan lebih membahagiakan

(Erdiana Nuriska)



SKRIPSI

**PEMODALAN BACKWARD LOGISTIK DALAM INTESITAS
KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP LOYALITAS KOGNITIF
NASABAH TABUNGAN BATARA PADA PT. BANK TABUNGAN
NEGARA CABANG JEMBER**

Oleh

Erdiana Nuriska
NIM 080810291013

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Sudaryanto, S.E., MBA, Ph. D
Dosen Pembimbing Anggota : Gusti Ayu Wulandari, S.E., M.M.

Pemodelan Backward Logistik Dalam Intensitas Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Loyalitas Kognitif Nasabah Tabungan Batara Pada PT. Bank Tabungan Negara Cabang Jember

Erdiana Nuriska

Jurusan Manajemen Pemasaran, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan jasa yang terdiri dari fasilitas di kantor, penampilan karyawan, ketepatan pelayanan, kesesuaian pelayanan, kesigapan karyawan, penanganan keluhan nasabah, keramahan karyawan, reputasi perusahaan, kemampuan karyawan berkomunikasi dan pemahaman kebutuhan nasabah terhadap loyalitas kognitif nasabah tabungan Batara yaitu pembelian terus menerus. Responden dalam penelitian ini adalah nasabah penabung Batara yang sedang bertransaksi pada PT. Bank Tabungan Negara Cabang Jember periode Juni 2012. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh langsung dari kuesioner yang diisi oleh nasabah. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi logistik *stepwise backward logistic* dengan menggunakan bantuan SPSS. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa dimensi variabel kualitas pelayanan jasa terhadap loyalitas kognitif nasabah tabungan Batara pada PT. Bank Tabungan Negara Cabang Jember Step 1 adalah pemahaman kebutuhan nasabah; Step 2 adalah pemahaman kebutuhan nasabah; Step 3 adalah pemahaman kebutuhan nasabah; Step 4 adalah pemahaman kebutuhan nasabah; Step 5 adalah fasilitas di kantor, variabel ketepatan pelayanan, penanganan keluhan nasabah, reputasi perusahaan serta kemampuan karyawan berkomunikasi dan pemahaman kebutuhan nasabah.

Kata Kunci: bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, regresi logistik *stepwise backward*

Backward Logistic Modeling In The Intensity Of Quality Services To The Customer Loyalty Cognitive Batara savings PT. Bank Tabungan Negara Cabang Jember

Erdiana Nuriska

Jurusan Manajemen Pemasaran, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember

ABSTRACT

This study is aimed to determine the effect of the quality of services consisting of the facility in an office, employee performance, precision service, compliance services, employee alertness, handling customer complaints, employee friendliness, corporate reputation, employee communication skills and understanding of customers' needs for cognitive loyalty customer savings Batara the continuous purchase. Respondents in this study were savers Batara customers are trading at PT. Bank Tabungan Negara Cabang Jember period in August 2012. The data used in this study is primary data obtained directly from questionnaires filled out by the customer. Analysis of the data used in this study is a backward stepwise logistic regression analysis using SPSS. The results of this study it can be concluded that the dimensions of the variable quality of service to customers savings Batara cognitive loyalty to PT. State Savings Bank Branch Jember Step 1 is understanding customer needs; Step 2 is understanding customer needs; Step 3 is understanding customer needs; Step 4 is understanding customer needs; Step 5 is in an office facility, the variable accuracy of service, handling customer complaints, the company's reputation and the ability of employees to communicate and understanding customer needs.

Key words: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy, Backward Stepwise Regression Logistic

RINGKASAN

PEMODELAN BACKWARD LOGISTIK DALAM INTENSITAS KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP LOYALITAS KOGNITIF NASABAH TABUNGAN BATARA PADA PT. BANK TABUNGAN NEGARA CABANG JEMBER; Erdiana Nuriska, 080810291013; 2012; 123 halaman; Jurusan Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Loyalitas kognitif adalah loyalitas yang menggunakan basis informasi yang memaksa menunjukkan pada satu merek, didasari pada keyakinan saja. Dalam penelitian ini loyalitas kognitif nasabah tabungan Batara diukur dengan pembelian terus menerus. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh faktor bukti fisik (fasilitas di kantor, penampilan karyawan); faktor keandalan (ketepatan pelayanan, kesesuaian pelayanan); faktor daya tanggap (kesigapan karyawan, penanganan keluhan nasabah); faktor jaminan (keramahan karyawan, reputasi perusahaan); dan faktor empati (kemampuan karyawan berkomunikasi, pemahaman kebutuhan nasabah). Konsumen yang dianggap loyalitas kognitif akan berlangganan atau melakukan pembelian terus menerus selama jangka waktu tertentu dan konsumen yang loyal sangat berarti bagi badan usaha karena biaya untuk mendapatkan konsumen baru lebih mahal daripada memelihara konsumen lama.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis regresi logistik *stepwise backward*. Analisis ini dilakukan melalui beberapa step agar diperoleh kombinasi variabel yang tepat dan untuk mengetahui pengaruh faktor-faktor yang diteliti yaitu dalam pembelian terus menerus. Dari hasil analisis regresi logistik *stepwise backward* diperoleh bahwa kombinasi variabel yang tepat dalam pembelian terus menerus ialah fasilitas di kantor, ketepatan pelayanan, penanganan keluhan nasabah, reputasi perusahaan, kemampuan karyawan berkomunikasi dan pemahaman kebutuhan nasabah.

Hasil penelitian ini tidak semua sesuai dengan teori mengenai kualitas pelayanan jasa dalam pembelian terus menerus. Dilihat dari penelitian yang sudah dianalisis, tidak semua variabel (fasilitas di kantor, penampilan karyawan,

ketepatan pelayanan, kesesuaian pelayanan, kesigapan karyawan, penanganan keluhan nasabah, keramahan karyawan, reputasi perusahaan, kemampuan karyawan berkomunikasi dan pemahaman kebutuhan nasabah) dapat mengukur keputusan pembelian terus menerus pada nasabah tabungan Batara, terutama dalam mengukur loyalitas kognitif.

Hasil penelitian ini menunjukkan dalam memahami kualitas pelayanan jasa perlu memperhatikan faktor bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati dengan mempertimbangkan fasilitas di kantor, ketepatan pelayanan, penanganan keluhan nasabah, reputasi perusahaan, kemampuan karyawan berkomunikasi dan pemahaman kebutuhan nasabah karena faktor tersebut menjadi faktor yang sangat dipertimbangkan oleh nasabah tabungan Batara dalam pembelian terus menerus. Taraf signifikan yang digunakan ialah 5% (0,05), signifikan pengaruh variabel fasilitas di kantor terhadap pembelian terus menerus ialah (1,1%) 0,011. Signifikan pengaruh variabel ketepatan pelayanan terhadap pembelian terus menerus ialah (3,6%) 0,036. Signifikan pengaruh variabel penanganan keluhan nasabah terhadap pembelian terus menerus ialah (4,2%) 0,042. Signifikan pengaruh variabel reputasi perusahaan terhadap pembelian terus menerus ialah (4,0%) 0,040. Signifikan pengaruh variabel kemampuan karyawan berkomunikasi terhadap pembelian terus menerus ialah (1,4%) 0,014. Signifikan pengaruh variabel pemahaman kebutuhan nasabah terhadap pembelian terus menerus ialah (3,4%) 0,034. Untuk faktor penampilan karyawan, kesesuaian pelayanan, kesigapan karyawan dan keramahan karyawan tidak menunjukkan signifikan yang sesuai yaitu untuk taraf signifikan 5% (0,05). Namun variabel-variabel tersebut juga perlu diperhatikan, karena mempengaruhi nasabah tabungan Batara pada PT. Bank Tabungan Negara Cabang Jember dalam mengambil keputusan untuk tidak melakukan pembelian terus menerus.

SUMMARY

BACKWARD LOGISTIC MODELING IN THE INTENSITY OF QUALITY SERVICES TO THE CUSTOMER LOYALTY COGNITIVE BATARA SAVINGS PT. BANK TABUNGAN NEGARA CABANG JEMBER; Erdian Nuriska; 080810291013; 2012; 123 pages; Management Department of Marketing Faculty of Economics, University of Jember.

Cognitive loyalty is the loyalty that uses force information base shows on the brand, based on faith alone. In this study, cognitive loyalty customer savings with the purchase Batara measured continuously. The purpose of this study to determine the influence of physical evidence (office facilities, employee performance), reliability factors (correctness services, fitness services), factor responsiveness (alertness of employees, handling customer complaints); assurance factor (friendliness of staff, the reputation of the company); factor and empathy (the ability of employees to communicate, understanding customer needs). Consumers who are considered cognitive loyalty to subscribe or purchase continuously for a period of time and loyal customers mean a lot to the enterprise because of the cost to acquire new customers is more expensive than maintaining old customers.

The research was conducted using backward stepwise logistic regression analysis. This analysis is done through several steps in order to obtain the right combination of variables and to determine the effect of the factors studied, namely the continuous purchase. From the results of the backward stepwise logistic regression analysis found that the combination of the right variables in purchasing facility is continually at work, promptness of service, handling customer complaints, company reputation, employee communication skills and understanding of customers' needs.

The research was conducted using backward stepwise logistic regression analysis. This analysis is done through several steps in order to obtain the right combination of variables and to determine the effect of the factors studied, namely the continuous purchase. From the results of the backward stepwise logistic regression analysis found that the combination of the right variables in purchasing facility is continually at work, promptness of service, handling customer complaints, company reputation, employee communication skills and understanding of customers' needs.

The results of this study suggest the need to understand the quality of services are concerned about the physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy by considering the facilities at the office, precision service, handling customer complaints, company reputation, employee communication skills and understanding of customers' needs because of these factors into factor was taken into consideration by customers in the purchase of savings Batara continuously. Significance level used was 5% (0.05), a significant effect of the variable in the office facility to continuously purchase is (1.1%) 0.011. Significant variables influence the accuracy of continuous service to the purchase is (3.6%) 0.036. Significant variables influence the handling of customer complaints to continuously purchase is (4.2%) 0.042. Significant variables

influence a company's reputation to continuously purchase is (4.0%) 0.040. Significant variables influence the employee's ability to communicate to continuously purchase is (1.4%) 0.014. Significant variables influence the understanding of customer needs to continuously purchase is (3.4%) 0.034. To factor employee performance, suitability of service, friendliness of employees and employee alertness showed no significant corresponding to the significance level of 5% (0.05). However, these variables should also be considered, as it affects customer Batara savings PT. Bank Tabungan Negara Cabang Jember decisions not to purchase continuously.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan limpahan berkah, rahmat dan hidayah-Nya, serta memberikan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pemodalan Backward Logistik Dalam Intensitas Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Loyalitas Kognitif Nasabah Tabungan Batara Pada PT. Bank Tabungan Negara Cabang Jember”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) dan mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan banyak pihak, karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Moh. Saleh, M.Sc. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Isti Fadah SE., M.Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
3. Bapak Sudaryanto, SE, MBA, Ph.D selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Gusti Ayu Wulandari, SE, MM selaku Dosen Pembimbing II, yang sudah meluangkan waktu dan tenaganya dalam proses penyusunan skripsi ini dengan penuh perhatian, pengertian dan kesabaran seperti orangtuaku sendiri;
4. Kedua orang tua tercinta yang memberikan dukungan serta doanya;
5. Seluruh staf dan karyawan PT. Bank Tabungan Negara Cabang Jember;
6. Adik-adikku Tika, Ana, Lely, Uswa dan yang lainnya;
7. Teman-temanku Uli, Titis, Lia, Puput, Amel dan yang lainnya;
8. Seseorang yang selalu menemaniku disaat sedih dan senang;
9. Semua pihak yang telah membantu yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Akhirnya, penulis menerima semua saran dan kritik dari pembaca demi penyempurnaan skripsi ini di masa yang akan datang.

Jember, September 2012

Penulis

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|----------------|
| HALAMAN SAMPUL | i |
| HALAMAN JUDUL | ii |
| HALAMAN PERNYATAAN | iii |
| HALAMAN PERSETUJUAN | iv |
| HALAMAN PENGESAHAN | v |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | vi |
| HALAMAN MOTTO | vii |
| HALAMAN PEMBIMBINGAN SKRIPSI | viii |
| ABSTRAK | ix |
| ABSTRACT | x |
| RINGKASAN | xi |
| SUMMARY | xiii |
| PRAKATA | xv |
| DAFTAR ISI | xii |
| DAFTAR TABEL | xix |
| DAFTAR GAMBAR | xx |
| DAFTAR LAMPIRAN | xxi |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 4 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 5 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 5 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 6 |
| 2.1 Landasan Teori | 6 |
| 2.1.1 Pemasarana Jasa | 6 |
| 2.1.2 Kualitas Jasa | 7 |
| 2.1.3 Perilaku Konsumen..... | 8 |

DAFTAR ISI
(Lanjutan)

| | Halaman |
|---|----------------|
| 2.1.4 Kebutuhan dan Keinginan Pelanggan..... | 11 |
| 2.1.5 Loyalitas Konsumen..... | 12 |
| 2.1.6 Hubungan Kualitas Pelayanan Jasa dan Loyalitas Kognitif Nasabah..... | 13 |
| 2.2 Tinjauan Hasil Penelitian Sebelumnya | 15 |
| 2.3 Kerangka Konseptual | 18 |
| 2.4 Hipotesis | 20 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 22 |
| 3.1 Rancangan Penelitian | 22 |
| 3.2 Jenis dan Sumber Data..... | 22 |
| 3.3 Metode Pengumpulan Data..... | 23 |
| 3.4 Populasi dan Sampel | 23 |
| 3.5 Identifikasi Variabel | 24 |
| 3.6 Definisi Operasional Variabel | 24 |
| 3.7 Teknik Pengukuran Data | 27 |
| 3.8 Uji Instrumen | 27 |
| 3.8.1 Uji Validitas | 27 |
| 3.8.2 Uji Reliabilitas | 28 |
| 3.9 Metode Analisis Data | 29 |
| 3.9.1 Regresi <i>Logistic Stepwise Backward</i> | 29 |
| 3.9.2 Uji Hipotesis | 30 |
| 3.10 Kerangka Pemecahan Masalah | 32 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | 35 |
| 4.1 Hasil Penelitian | 35 |
| 4.1.1 Sejarah Singkat PT. Bank Tabungan Negara (Persero)..... | 35 |
| 4.1.2 Sejarah Singkat PT. Bank Tabungan Negara Cabang Jember | 39 |
| 4.1.3 Visi PT. Bank Tabungan Negara..... | 40 |
| 4.1.4 Misi PT. Bank Tabungan Negara | 40 |

DAFTAR ISI

(Lanjutan)

| | Halaman |
|---|----------------|
| 4.1.5 Struktur Organisasi PT. Bank Tabungan Negara Cabang Jember | 41 |
| 4.1.6 Produk PT. Bank Tabungan Negara Cabang Jember | 48 |
| 4.2 Karakteristik Responden | 53 |
| 4.3 Deskripsi Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati: Variabel Penelitian..... | 55 |
| 4.4 Uji Instrumen | 57 |
| 4.5 Hasil Analisis Regresi Logistik Stepwise Backward..... | 58 |
| 4.6 Pembahasan..... | 78 |
| BAB V PENUTUP | 87 |
| 5.1 Kesimpulan | 87 |
| 5.2 Saran..... | 87 |
| DAFTAR PUSTAKA | 89 |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN | 91 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 2.1 Perbedaan dan Persamaan Penelitian Sekarang dengan Penelitian Sebelumnya | 17 |
| Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 53 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... | 54 |
| Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan | 54 |
| Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kehadiran..... | 55 |
| Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Variabel Penelitian | 55 |
| Tabel 4.6 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas..... | 57 |
| Tabel 4.7 Ringkasan Hasil Analisis Regresi Logistik Stepwise Backward Step1..... | 64 |
| Tabel 4.8 Ringkasan Hasil Analisis Regresi Logistik Stepwise Backward Step2..... | 70 |
| Tabel 4.9 Ringkasan Hasil Analisis Regresi Logistik Stepwise Backward Step3..... | 71 |
| Tabel 4.10 Ringkasan Hasil Analisis Regresi Logistik Stepwise Backward Step4 | 73 |
| Tabel 4.11 Ringkasan Hasil Analisis Regresi Logistik Stepwise Backward Step5..... | 74 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 2.2 Kerangka Konseptual | 19 |
| Gambar 3.1 Kerangka Pemecahan Masalah | 32 |
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Bank Tabungan Negara Cabang Jember.... | 42 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|-----|
| A. Tabel Perbedaan dan Persamaan Penelitian Sekarang dengan Penelitian Sebelumnya Kuesioner Penelitian | 91 |
| B. Kuesioner | 92 |
| C. Data Kuesioner 1 | 96 |
| D. Data Kuesioner 2 | 99 |
| E. Distribusi Frekuensi Responden | 102 |
| F. Uji Validitas Data | 107 |
| G. Uji Reliabilitas Data | 108 |
| H. Regresi Logistik Stepwise Backward | 109 |