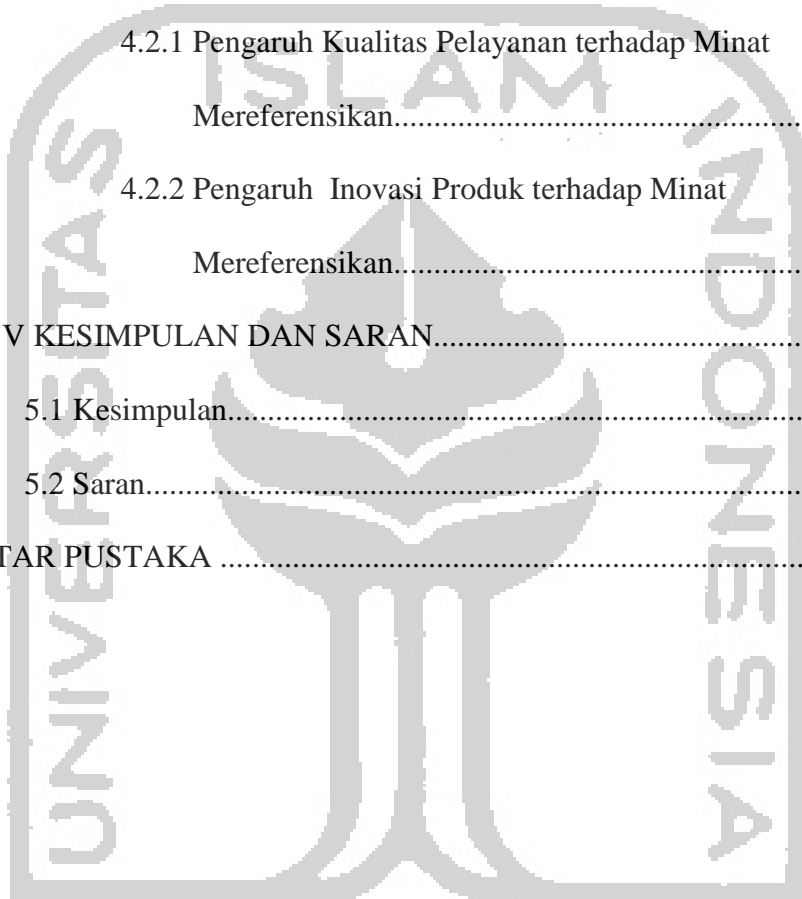


## DAFTAR ISI

	Halaman
SKRIPSI .....	i
PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
MOTTO .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
ABSTRAK .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	10
1.5.1 Bagi Penulis .....	10
1.5.2 Bagi Akademik .....	10
1.5.3 Bagi Instansi .....	10
1.5.4 Bagi Mahasiswa .....	10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	11
2.1 Landasan Teori .....	11
2.1.1 Minat Mereferensikan .....	11
2.1.2 Keunggulan Bersaing .....	14
1. Inovasi Produk .....	18
2. Kualitas Pelayanan .....	23
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	27
2.3 Kerangka Pemikiran .....	31
2.4 Hipotesis .....	32
BAB III METODE PENELITIAN .....	33
3.1 Instrumen Penelitian .....	33
3.1.1 Jenis Instrumen.....	33
3.3.2 Populasi dan Sampel .....	33
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel .....	34
3.3.4 Jenis Data dan Teknik Pengumpulan data .....	34
3.3.5 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	34
3.3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	37
3.2 Metode Analisis Data .....	38
3.3.1 Analisis Frekuensi Karakteristik Responden.....	38
3.3.2 Analisis Frekuensi Deskripsi Variabel .....	38
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN .....	42
4.1 Analisa Data.....	43
4.1.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	43

4.1.2 Karakteristik Responden.....	45
4.1.3 Analisis Deskripsi Variabel Penelitian.....	51
4.1.4 Analisis Kuantitatif.....	60
4.2 Pembahasan .....	66
4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Mereferensikan.....	66
4.2.2 Pengaruh Inovasi Produk terhadap Minat Mereferensikan.....	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	69
5.1 Kesimpulan.....	69
5.2 Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA .....	71



## DAFTAR TABEL

	Halaman
4.1 Hasil Uji Validitas Item-item Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Inovasi Produk ( $X_2$ ).....	43
4.2 Hasil Uji Validitas Item-item Variabel Minat Mereferensikan.....	44
4.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	45
4.4 Jenis Kelamin Responden .....	46
4.5 Tingkat Pendidikan Responden .....	47
4.6 Pekerjaan Responden.....	48
4.7 Penghasilan Responden .....	49
4.8 Lama Menjadi Nasabah.....	50
4.9 Interval Skala .....	52
4.10 Penilaian Responden terhadap Kualitas Pelayanan .....	52
4.11 Penilaian Responden terhadap Inovasi Produk .....	56
4.13 Penilaian Responden terhadap Minat Mereferensikan .....	58
4.14 Hasil Uji Normalitas dengan <i>Kolmogorov Smirnov Test</i> .....	60
4.15 Hasil Uji Multikolinearitas dengan Metode VIF.....	61
4.16 Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan <i>Glejser</i> .....	62
4.17 Hasil Regresi Linier Berganda Metode OLS.....	63
4.19 Ringkasan Hipotesis .....	66

## DAFTAR GAMBAR

Halaman

2.1	Kerangka Pemikiran.....	31
-----	-------------------------	----

