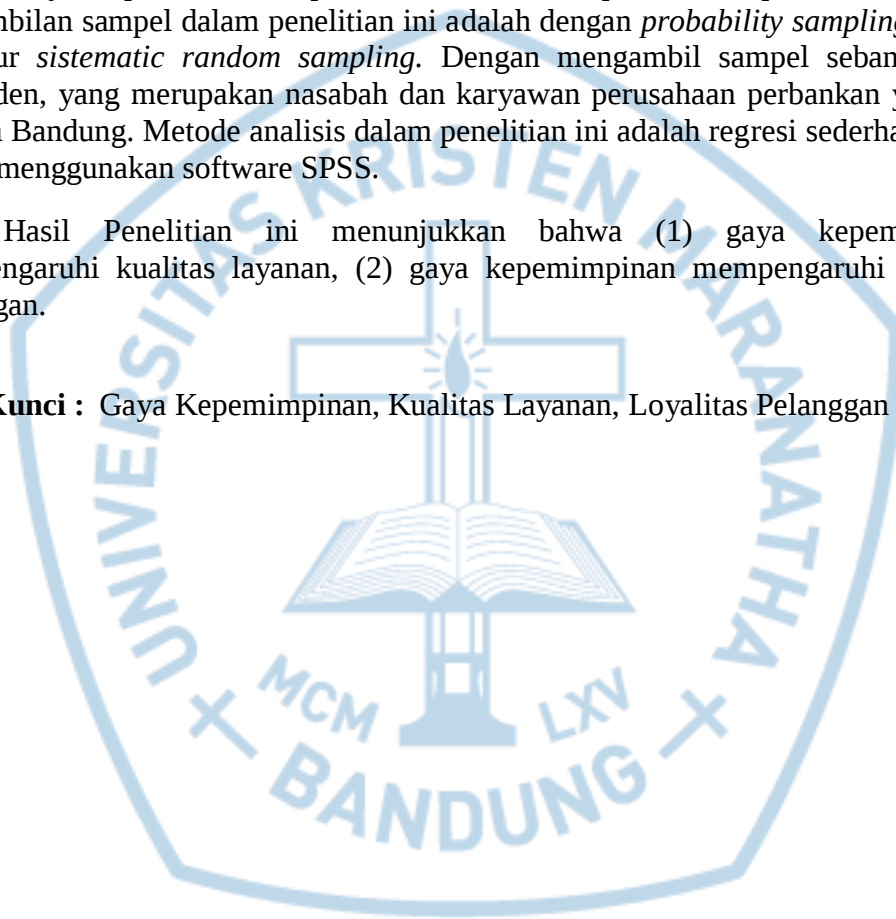


ABSTRAK

Penelitian ini meneliti pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kualitas layanan melalui loyalitas pelanggan pada perusahaan perbankan. Pentingnya penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar loyalitas pelanggan yang disebabkan oleh kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan perbankan. Dan pengaruh besarnya gaya kepemimpinan terhadap kualitas layanan. Jenis penelitian ini adalah *Causal Explanatory*. Populasi dalam penelitian ini adalah perusahaan perbankan. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan *probability sampling* dengan prosedur *systematic random sampling*. Dengan mengambil sampel sebanyak 100 responden, yang merupakan nasabah dan karyawan perusahaan perbankan yang ada di Kota Bandung. Metode analisis dalam penelitian ini adalah regresi sederhana. Data diolah menggunakan software SPSS.

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa (1) gaya kepemimpinan mempengaruhi kualitas layanan, (2) gaya kepemimpinan mempengaruhi loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : Gaya Kepemimpinan, Kualitas Layanan, Loyalitas Pelanggan

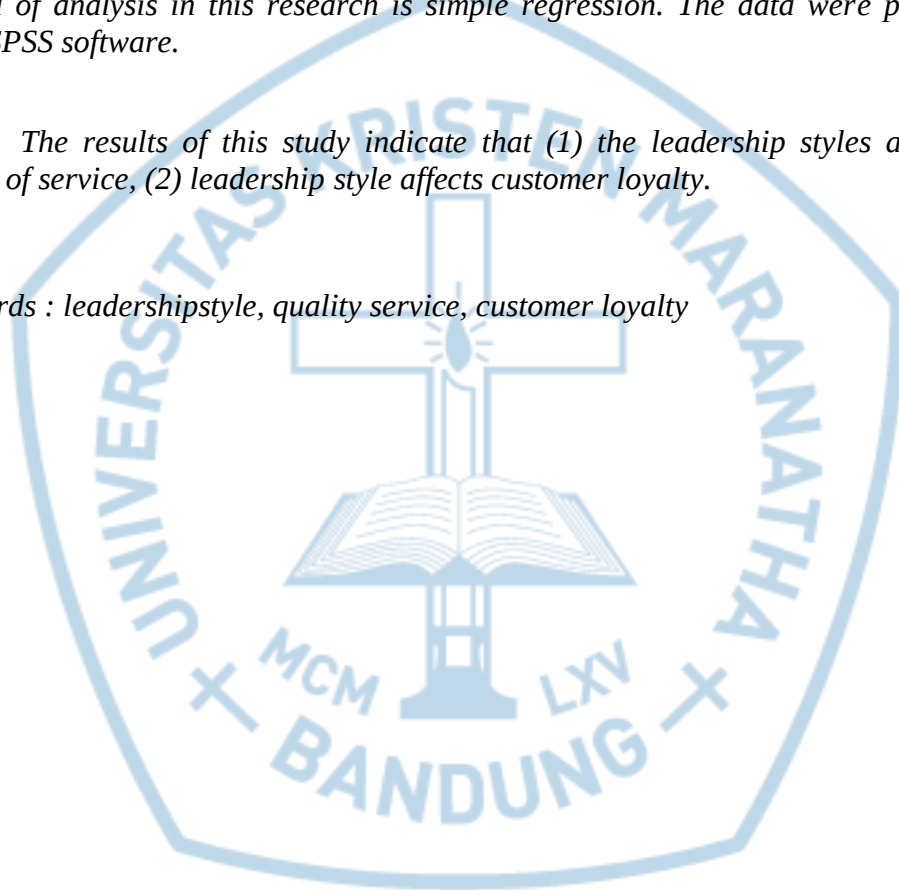


ABSTRACT

This study investigated the effect of leadership style on the quality of service through customer loyalty in the banking company. The importance of this research is to find out how much customer loyalty due to the quality of services provided by the banking company. And the magnitude of the effect of leadership style on quality of service. This type of research is Explanatory Causal. The population in this study is a banking company. The sampling technique in this research is the probability sampling and systematic random sampling procedure. By taking a sample of 100 respondents, who are customers and employees of the banking firm in Bandung. The method of analysis in this research is simple regression. The data were processed using SPSS software.

The results of this study indicate that (1) the leadership styles affect the quality of service, (2) leadership style affects customer loyalty.

Keywords : leadershipstyle, quality service, customer loyalty



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL BAHASA INDONESIA	i
HALAMAN JUDUL BAHASA INGGRIS	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	iv
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
 BAB II LANDASAN TEORI	 7
2.1 Kajian Pustaka.....	7
2.2 Rerangka Pemikiran	22

2.3 Pengembangan Hipotesis	23
2.4 Penelitian Terdahulu.....	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
3.1 Jenis Penelitian	32
3.2 Populasi dan Sampel	32
3.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	33
3.4 Definisi Operasional Variable.....	34
3.5 Teknik Pengumpulan Data	37
3.6 Metode Analisis Data	38
BAB IV HASIL PENELITIAN	42
4.1 Hasil Penelitian.....	42
4.2 Pengujian Data Instrument	49
4.3 Pengujian Asumsi Klasik	56
4.4 Pengujian Hipotesis.....	57
BAB V PENUTUP.....	62
5.1 Simpulan.....	62
5.2 Keterbatasan Peneliti	62
5.3 Implikasi Peneltian	62
5.4 Saran.....	63
Dafta Pustaka	64

Lampiran	67
Daftar Riwayat Hidup	96



Daftar Table

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3.1 Skala Likert's	37
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Karyawan.....	42
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir Karyawan.....	43
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Lama Bekerja Karyawan.....	44
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Kedudukan Karyawan	45
Tabel 4.5 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Nasabah	46
Tabel 4.6 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir Nasabah	46
Tabel 4.7 Profil Responden Berdasarkan Umur Nasabah.....	47
Tabel 4.8 Uji Validitas Gaya Kepemimpinan	49
Tabel 4.9 Uji Validitas Loyalitas Pelanggan.....	52
Tabel 4.10 Uji Validitas Kualitas Layanan	53
Tabel 4.11 Uji Reliabilitas	55
Tabel 4.12 Uji Normalitas.....	56
Tabel 4.13 Uji Regresi Pertama	57
Tabel 4.14 Uji Koefisien Determinasi Pertama	59
Tabel 4.15 Uji Regresi Kedua	60
Tabel 4.16 Uji Koefisien Determinasi Kedua	61

Daftar Gambar

Gambat 2.1 Rerangka Pemikiran	22
Gambar 2.2 Model Penelitian	28

