

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Asumsi Penelitian	7
E. Hipotesis Penelitian	8
F. Kegunaan Penelitian	9
G. Ruang Lingkup Penelitian.....	10
H. Definisi Istilah.....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	13
A. Tinjauan Tentang Pemasaran.....	13
B. Pengertian Jasa.....	14

C. Tinjauan Tentang <i>Customer Value</i>	20
D. Tinjauan Tentang Kepuasan Nasabah.....	26
E. Hubungan Antar Variabel.....	30
F. Kajian Penelitian Terdahulu	32
BAB III METODE PENELITIAN.....	35
A. Rancangan Penelitian.....	35
B. Populasi dan Sampel	36
C. Sumber Data.....	38
D. Instrumen Penelitian	39
E. Pengumpulan Data	42
F. Analisis Data.....	43
BAB IV DESKRIPSI, PEMBUKTIAN HIPOTESIS, DAN PEMBAHASAN.....	54
A. Deskripsi Data.....	54
1. Gambaran Umum Bank BPRS Bhakti Sumekar	43
2. Struktur Organisasi	61
3. Deskripsi Data Penelitian.....	63
4. Uji Kualitas Data.....	76
5. Uji Asumsi Klasik.....	79
B. Pembuktian Hipotesis	84
C. Pembahasan.....	89
BAB V PENUTUP.....	96
A. Kesimpulan	96
B. Saran	97
DAFTAR RUJUKAN	98

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	101
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	103
RIWAYAT KEHIDUPAN.....	130