

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	i
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR DIAGRAM</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Asumsi Penelitian .....	5
E. Hipotesis Penelitian.....	7
F. Kegunaan Penelitian.....	8
G. Ruang Lingkup Penelitian.....	9
H. Definisi Istilah.....	10
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
A. Kajian Teoritik .....	11
1. Pemasaran .....	11
2. Penjualan Pribadi ( <i>Personal Selling</i> ) .....	13

3. Indikator/Teknik <i>Personal Selling</i> (Sistem Jemput Bola) ....	15
4. Pengertian Kepuasan Nasabah .....	17
5. Indikator Kepuasan .....	18
B. Kajian Penelitian Terdahulu.....	21
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Rancangan Penelitian .....	24
B. Populasi dan Sampel .....	24
C. Instrumen Penelitian .....	26
D. Pengumpulan Data .....	28
E. Analisis Data .....	29
<b>BAB IV DESKRIPSI, PEMBUKTIAN HIPOTESIS DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Deskripsi Data.....	38
B. Pembuktian Hipotesis .....	57
C. Pembahasan.....	60
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	64
B. Saran.....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	67
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN</b> .....	70
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	
<b>RIWAYAT HIDUP</b>	