

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR	
ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Asumsi Penelitian	6
E. Hipotesis Penelitian	6
F. Kegunaan Penelitian	7
G. Ruang Lingkup Penelitian	8
H. Definisi Istilah	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	12
A. Tinjauan tentang Pelayanan.....	12

	B. Tinjauan tentang Customer Service.....	20
	C. Tinjauan tentang Kepuasan Nasabah.....	26
	D. Kajian Penelitian Terdahulu.....	30
BAB III	METODE PENELITIAN.....	35
	A. Rancangan Penelitian.....	35
	B. Populasi dan Sampel.....	35
	C. Sumber Data.....	37
	D. Instrumen Penelitian.....	38
	E. Pengumpulan Data.....	42
	F. Analisis Data.....	43
BAB IV	DESKRIPSI, PEMBUKTIAN HIPOTESIS, DAN	
	PEMBAHASAN.....	51
	A. Deskripsi Data.....	51
	B. Pembuktian Hipotesis.....	77
	C. Pembahasan.....	81
BAB V	PENUTUP.....	99
	A. Kesimpulan.....	99
	B. Saran.....	99
	DAFTAR RUJUKAN.....	101
	PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	103
	LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	104
	RIWAYAT HIDUP.....	134