

DAFTAR ISI

	Halaman
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	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Asumsi Penelitian	8
E. Hipotesis Penelitian.....	9
F. Kegunaan Penelitian	9
G. Ruang Lingkup Penelitian.....	10
H. Definisi Istilah.....	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA	14
A. Tinjauan Tentang Kualitas Pelayanan.....	14
1. Manajemen Pemasaran	14
2. Kualitas Pelayanan	16
3. Indikator Kualitas Pelayanan	18
B. Tinjauan Kepuasan Nasabah	21
1. Pengertian Kepuasan Nasabah	21
2. Indikator Kepuasan Nasabah.....	24
C. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Nasabah	27
D. Kajian Penelitian Terdahulu	28
BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Rancangan Penelitian	36

B. Populasi dan Sampel	37
C. Sumber Data.....	39
D. Instrumen Penelitian.....	40
E. Pengumpulan Data	44
F. Analisis Data	45
BAB IV DESKRIPSI, PEMBUKTIAN DAN PEMBAHASAN.....	56
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	56
B. Deskripsi Data.....	61
C. Analisis Deskriptif Variabel.....	64
D. Uji Kualitas Data.....	72
E. Uji Asumsi Klasik	78
F. Pembuktian Hipotesis	89
G. Pembahasan	99
BAB V PENUTUP	107
A. Kesimpulan	107
B. Saran	108
DAFTAR RUJUKAN	110
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP	