

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMBUTAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Asumsi Penelitian	10
E. Hipotesis Penelitian	11
F. Kegunaan Penelitian	12
G. Ruang Lingkup Penelitian	13
H. Definisi Istilah	16

I. Kajian Penelitian Terdahulu	17
BAB II KAJIAN PUSTAKA	24
A. Tinjauan Tentang Manajemen Pemasaran	24
B. Tinjauan Tentang Citra Perusahaan	25
C. Tinjauan Tentang Kualitas Layanan	30
D. Tinjauan Tentang Loyalitas Nasabah	34
E. Tinjauan Tentang Kepuasan Nasabah	40
F. Hubungan Antar Variabel	42
BAB III METODE PENELITIAN	49
A. Rancangan Penelitian	49
B. Populasi Dan Sampel	51
C. Sumber Data	53
D. Instrumen Penelitian	54
E. Pengumpulan Data	57
F. Analisis Data	59
BAB IV DESKRIPSI DATA, PEMBUKTIAN HIPOTESIS, DAN	
PEMBAHASAN	76
A. Deskripsi Data	76
B. Pembuktian Hipotesis	101
C. Pembahasan	118
BAB V PENUTUP	128
A. Kesimpulan	128

B. Saran	130
DAFTAR RUJUKAN	131
LAMPIRAN-LAMPIRAN	137
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	167