

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SAMPUL.....	ii
HALAM 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	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Asumsi Penelitian.....	8
E. Hipotesis Penelitian.....	9
F. Kegunaan Penelitian.....	9
G. Ruang Lingkup Penelitian.....	11
H. Definisi Istilah	13
I. Kajian Terdahulu.....	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Kajian Teoritik	
1. Kajian Teoritik Tentang Service Excellence.....	18
2. Kajian Teoritik Tentang Corporate Image	22
3. Kajian Teoritik Tentang Customer Satisfaction	27
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Metode Penelitian	
1. Rancangan Penelitian	31
2. Populasi dan Sampul	33

3. Sumber Data	35
4. Instrumen Penelitian	35
5. Pengumpulan Data	38
6. Analisis Data	39

BAB IV DESKRIPSI, PEMBUKTIAN HIPOTESIS, DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data	
1. Gambaran Umum BPRS Bhakti Sumekar	50
2. Struktur BPRS Bhakti Sumekar	53
3. Deskripsi Data.....	54
B. Pembuktian Hipoetesis	
1. Analisis Regresi Linear Berganda	70
2. Uji Siginfikan Parsial (Uji T).....	71
3. Uji Signifikan Simultan (Uji F)	72
4. Koefisien Determinasi (R^2).....	73
C. Pembahasan.....	74

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	78
B. Saran	79

DAFTAR PUSTAKA	80
-----------------------------	----

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

LAMPIRAN-LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP