

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Kegunaan Penelitian.....	6
E. Asumsi Penelitian.....	7
F. Hipotesis Penelitian.....	8
G. Ruang Lingkup Penelitian	8
H. Definisi Istilah	9
I. Kajian Penelitian Terdahulu	10

BAB II LANDASAN TEORI	13
A. Landasan Tentang Kualitas Layanan	13
B. Landasan Tentang Kepuasan Nasabah.....	17
C. Teori hubungan Variabel Layanan dan Kepuasan	19
BAB III METODE PENELITIAN	20
A. Rancangan Penelitian	20
B. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	22
C. Sumber dan Jenis Data	23
D. Instrumen Penelitian.....	23
E. Teknik Pengumpulan Data	26
F. Analisis Data	26
BAB IV DESKRIPSI, PEMBUKTIAN HIPOTESIS, DAN PEMBAHASAN.....	35
A. Deskripsi Data	35
B. Pembuktian Hipotesis.....	56
C. Pembahasan.....	62
BAB V PENUTUP	68
A. Kesimpulan	68
B. Saran	69
DAFTAR RUJUKAN	71
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	75