

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	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 KURVA.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	11
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Asumsi Penelitian.....	12
E. Hipotesis Penelitian.....	13
F. Kegunaan Penelitian.....	15
G. Ruang Lingkup Penelitian.....	16
H. Definisi Istilah.....	20

I. Kajian Penelitian Terdahulu .....	20
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>28</b>
A. Manajemen Pemasaran .....	28
B. Strategi <i>Marketing</i> .....	29
1. Kualitas Layanan .....	30
2. Citra Perusahaan .....	35
C. Perilaku Konsumen .....	38
1. Loyalitas Nasabah .....	39
2. Kepuasan Nasabah .....	42
D. Kerangka Konseptual .....	46
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>50</b>
A. Rancangan Penelitian .....	50
B. Populasi Dan Sampel .....	52
1. Populasi .....	52
2. Sampel .....	52
C. Sumber Data .....	54
D. Instrumen Penelitian .....	54
E. Pengumpulan Data .....	59
F. Analisis Data .....	60
<b>BAB IV DESKRIPSI, HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>74</b>
A. Deskripsi Data .....	74
B. Hasil Analisis Data .....	91

C. Pembahasan .....	124
BAB V PENUTUP.....	140
A. Kesimpulan .....	140
B. Saran .....	142
DAFTAR RUJUKAN .....	144
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	150
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	150
RIWAYAT HIDUP.....	211