

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	1
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
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.....	11
G. Ruang Lingkup Penelitian.....	12
H. Definisi Istilah.....	13
I. Kajian Penelitian Terdahulu.....	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA	17
A. Kajian Tentang Manajemen Pemasaran.....	17

B. Kajian Tentang Layanan	19
C. Kajian Tentang Kepuasan Nasabah	23
D. Teori hubungan Variabel Layanan dan Kepuasan	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
A. Rancangan Penelitian.....	28
B. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	30
C. Sumber dan Jenis Data	32
D. Instrumen Penelitian.....	33
E. Teknik Pengumpulan Data.....	37
F. Analisis Data	37
BAB IV DESKRIPSI, PEMBUKTIAN HIPOTESIS, DAN PEMBAHASAN.....	50
A. Deskripsi Data.....	50
B. Pembuktian Hipotesis.....	75
C. Pembahasan.....	82
BAB V PENUTUP.....	92
A. Kesimpulan	92
B. Saran.....	93
DAFTAR RUJUKAN	95
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	98
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	99