

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
<i>DAFTAR TABEL</i>	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
<u>BAB I</u> PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Asumsi Penelitian.....	4
E. Hipotesis Penelitian.....	5
F. Manfaat Penelitian.....	5
G. Ruang Lingkup Penelitian.....	6
H. <i>Definisi Istilah</i>	8
<u>BAB II</u> KAJIAN PUSTAKA.....	9
A. Pengertian Jasa.....	9
B. Karakteristik Jasa.....	9

C. Pengertian Kualitas Jasa.....	11
D. Mengukur Kualitas Jasa	12
E. Mengelola Kualitas Jasa.....	13
F. Pengertian Kepuasan Nasabah	14
G. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah.....	16
H. Sebab-sebab Timbulnya Ketidakpuasan	18
I. Pengukuran Kepuasan Nasabah	18
J. Kajian Penelitian Terdahulu.....	22
<u>BAB III</u> METODE PENELITIAN	26
A. Rancangan Penelitian	26
B. Populasi Dan Sampel	27
C. Sumber Data.....	29
D. Instrumen Penelitian.....	30
E. Pengumpulan Data	34
F. Analisis Data	35
<u>BAB IV</u> DISKRIPSI, PEMBUKTIAN HIPOTESIS, DAN PEMBAHASAN.	42
A. Deskripsi Data Penelitian.....	42
B. Pembuktian Hipotesis	56
C. Pembahasan.....	65
<u>BAB V</u> PENUTUP.....	72
A. Kesimpulan	72
B. Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA	73

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	76
LAMPIRAN.....	75
RIWAYAT HIDUP.....	93