

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Asumsi Penelitian.....	9
E. Hipotesis Penelitian.....	9
F. Kegunaan Penelitian.....	10
G. Ruang Lingkup Penelitian	11
H. Definisi Istilah.....	13
I. Penelitian Terdahulu	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA	19
A. Pengertian Perilaku Konsumen.....	19

B. Kualitas Pelayanan	21
C. Kepuasan Nasabah	28
D. Loyalitas Nasabah	32
BAB III METODE PENELITIAN	37
A. Rancangan Penelitian	37
B. Populasi dan sampel	43
C. Sumber Data.....	45
D. Instrumen Penelitian.....	46
E. Teknik Pengumpulan Data	47
F. Teknik Analisis Data.....	48
BAB IV DESKRIPSI DATA, PENGUJIAN HIPOTESIS DAN	
PEMBAHASAN	60
A. Deskripsi Data.....	60
B. Pembuktian Hipotesis	99
C. Pembahasan.....	111
BAB V PENUTUP	118
A. Kesimpulan	118
B. Saran	119
DAFTAR RUJUKAN.....	120
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	124
LAMPIRAN.....	125
RIWAYAT HIDUP	147