

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SAMPUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	X
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	12
B. Rumusan Masalah.....	18
C. Tujuan Penelitian.....	19
D. Asumsi Penelitian.....	20
E. Hipotesis Penelitian.....	21
F. Kegunaan Penelitian.....	22
G. Ruang Lingkup Penelitian.....	22

H. Definisi Istilah.....	23
--------------------------	----

I. Kajian Terdahulu.....	25
--------------------------	----

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Teoritik

1. Kajian Teoritik Tentang Kualitas Pelayanan.....	28
--	----

2. Kajian Teoritik Tentang Kepuasan Nasabah.....	36
--	----

BAB III METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian.....	44
------------------------------	----

B. Populasi dan Sampel.....	45
-----------------------------	----

C. Sumber Data.....	47
---------------------	----

D. Instrumen Penelitian.....	48
------------------------------	----

E. Pengumpulan Data.....	49
--------------------------	----

F. Analisis Data.....	49
-----------------------	----

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Data

1. Profil BPRS Bhakti Sumekar.....	58
------------------------------------	----

2. Deskripsi Data.....	75
------------------------	----

B. Pembuktian Hipotesis

1. Analisis Regresi Linier Berganda.....	97
2. Uji Signifikan Simultan (Uji T).....	100
3. Uji Signifikan Parsial (Uji F).....	104
4. Koefisien Determinasi (R^2).....	106
C. Pembahasan.....	107

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	112
B. Saran.....	113

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

