

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Asumsi Penelitian	9
E. Hipotesis Penelitian	10
F. Kegunaan Penelitian	11
G. Ruang Lingkup Penelitian	12
H. Definisi Istilah	14
I. Kajian Penelitian Terdahulu	15

BAB II KAJIAN PUSTAKA	20
A. Service Excellent	20
B. Nilai Pelanggan	27
C. Kepuasan Nasabah	30
D. Loyalitas Nasabah	33
BAB III METODE PENELITIAN	44
A. Rancangan Penelitian	44
B. Populasi dan Sampel	45
C. Sumber Data	47
D. Instrumen Penelitian	48
E. Pengumpulan Data	51
F. Analisis Data	51
BAB IV DESKRISI DATA, PEMBUKTIAN HIPOTESIS DAN PEMBAHASAN	65
A. Deskripsi Data	65
B. Pembuktian Hipotesis	97
C. Pembahasan	114
BAB V PENUTUP	125
A. Kesimpulan	125
B. Saran	127
DAFTAR RUJUKAN	128

LAMPIRAN 132

DAFTAR RIWAYAT HIDUP 180