

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
ABSTRAK .....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB 1 : PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Asumsi Penelitian .....	6
E. Hipotesis Penelitian.....	7
F. Kegunaan Penelitian. ....	7
G. Ruang Lingkup Penelitian.....	8
H. Definisi Istilah.....	10
BAB 2 : KAJIAN PUSTAKA.....	11
A. Kajian Penelitian Terdahulu.....	11
B. Kualitas Pelayanan .....	12
C. Citra Merek .....	17
D. Kepuasan Nasabah .....	18
BAB 3 : METODE PENELITIAN.....	22
A. Rancangan Penelitian .....	22
B. Populasi dan Sampel .....	22
C. Sumber Data.....	24
D. Instrumen Penelitian.....	24
E. Teknik Pengumpulan Data.....	27
F. Analisis Data .....	28
BAB 4 : DESKRIPSI, PEMBUKTIAN HIPOTESIS, DAN PEMBAHASAN ....	34

## DAFTAR ISI

A. Deskripsi Data .....	34
B. Pembuktian Hipotesis .....	53
C. Pembahasan .....	58
BAB V PENUTUP .....	62
A. Kesimpulan.....	62
B. Saran .....	64
DAFTAR RUJUKAN .....	65
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	69
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	70
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	90

## DAFTAR ISI

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	11
Tabel 3.1 Kisi-kisi Kusioner .....	25
Tabel 3.2 Gradasi dan Skor Instrumen Skala Likert .....	27
Tabel 4.1 Deskripsi Rincian Penerimaan dan Pengembalian Kuesioner .....	43
Tabel 4.2 Uji Deskriptif Data .....	46
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas .....	48
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas .....	49
Tabel 4.5 Hasil Uji One Sample Kolmogorof-Smirnov .....	50
Tabel 4.6 Hasil Pengujian Autokorelasi .....	52
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinieritas .....	52
Tabel 4.8 Hasil Uji F .....	54
Tabel 4.9 Hasil Uji t .....	55
Tabel 4.10 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	56
Tabel 4.11 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	57

## DAFTAR ISI

Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	45
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	46
Gambar 4.5 Hasil Uji Normalitas.....	50
Gambar 4.6 SRESID by ZPRED SCATTERPLOT.....	51

## DAFTAR ISI

Lampiran 1 Surat Keaslian Tulisan .....	69
Lampiran 2 Instrumen Penelitian.....	70
Lampiran 3 Hasil Penelitian .....	74
Lampiran 4 Surat Tugas Pembimbing .....	81
Lampiran 5 Kartu Bimbingan .....	82
Lampiran 6 Surat Izin Penelitian .....	83
Lampiran 7 Surat Keterangan Telah Meneliti.....	84
Lampiran 8 Surat Keterangan Bebas Plagiarism .....	85
Lampiran 9 Dokumentasi.....	86
Lampiran 10 Riwayat Hidup.....	90