

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
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 LANDASAN TEORI	19
A. Manajemen Pemasaran	19
B. Kualitas Pelayanan	20

C. Citra Perusahaan.....	26
D. Kepuasan Nasabah	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	33
A. Rancangan Penelitian	33
B. Populasi dan Sampel	35
C. Sumber Data.....	37
D. Instrumen Penelitian	38
E. Pengumpulan Data.....	41
F. Analisis Data.....	43
BAB IV DESKRIPSI, PEMBUKTIAN HIPOTESIS, DAN PEMBAHASAN....	53
A. Deskripsi Data.....	53
B. Pembuktian Hipotesis.....	77
C. Pembahasan.....	81
BAB V PENUTUP.....	86
A. Kesimpulan	86
B. Saran.....	86
DAFTAR RUJUKAN	88
LAMPIRAN-LAMPIRAN	93