

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMBUL	
HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR GRAFIK	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Asumsi Penelitian	11
E. Hipotesis Penelitian.....	11
F. Kegunaan Penelitian.....	12
G. Ruang Lingkup Penelitian	13
H. Definisi Istilah	15
I. Kajian Penelitian Terdahulu	16

BAB II KAJIAN TEORI.....	23
A. Kualitas Layanan	24
1. Pengertian Kualitas Layanan.....	24
2. Karakteristik Kualitas Layanan	25
3. Indikator Kualitas Layanan	26
B. Kualitas Produk.....	27
1. Pengertian Kualitas Produk.....	27
2. Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas produk.....	29
3. Indikator Kualitas Produk	29
C. Gadai Emas	31
1. Pengertian Gadai Emas	31
2. Pembiayaan Gadai Emas.....	32
3. Tujuan Pembiayaan	33
D. Kepuasan Nasabah	35
1. Pengertian Kepuasan Nasabah	35
2. Faktor-Faktor Kepuasan Nasabah	36
3. Indikator Kepuasan Nasabah.....	37
BAB III METODE PENELITIAN.....	38
A. Rancangan Penelitian	38
B. Populasi dan Sampel	39
C. Sumber Data.....	41
D. Instrumen Penelitian	42

E. Pengumpulan Data	45
F. Analisis Data	46
BAB IV DESKRIPSI, PEMBUKTIAN HIPOTESIS DAN PEMBAHASAN	56
A. Deskripsi Data.....	56
B. Hasil Analisis Data.....	67
C. Pembahasan	80
BAB V PENUTUP.....	87
A. Kesimpulan	87
B. Saran.....	88
DAFTAR RUJUKAN	89
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	94
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	95
RIWAYAT HIDUP.....	118