

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
ABSTRAKSI.....	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Landasan Teori	8
1. Konsep Pemasaran	8
2. Kepuasan Nasabah	10
3. Kualitas Pelayanan	14
4. Kualitas Produk.....	18
B. Penelitian Terdahulu	22
C. Hubungan Antar Variabel	26
D. Kerangka Pikiran.....	28
E. Hipotesis Penelitian.....	29
BAB III : METODE PENELITIAN	30
A. Rancangan Penelitian.....	30
B. Objek Penelitian.....	30
C. Populasi dan Sampel	30
D. Teknik Sampling.....	31
E. Besaran Sampel	31
F. Jenis Data	32

G. Teknik Pengumpulan Data.....	32
H. Variabel Penelitian.....	32
I. Definisi Operasional Variabel	33
J. Skala dan Pengukuran Variabel.....	37
K. Uji validitas dan reliabilitas	38
1. Uji Validitas	38
2. Uji Reliabilitas	40
J. Metode Analisis Data	42
1. Analisis Deskriptif	42
2. Analisis Regresi Linier Berganda	43
3. Uji Hipotesis	43
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
A. Analisis Deskriptif	46
1. Deskripsi Karakteristik Responden	46
2. Deskripsi Variabel Penelitian	49
3. Pengujian Hipotesis Penelitian	53
B. Pembahasan.....	57
BABV.KESIMPULAN DAN SARAN	61
A. Kesimpulan	61
B. Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	63

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	22
Table 3.1 Hasil Pengujian Validitas.....	38
Table 3.2 Hasil Pengujian Reliabilitas	42
Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis Kelamin.....	46
Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan Usia.....	47
Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan Pekerjaan	48
Tabel 4.4 Penilaian Kualitas Pelayanan	50
Tabel 4.5 Penilaian Variabel Kualitas Produk	51
Tabel 4.6 Penilaian Kepuasan Nasabah	52
Tabel 4.7 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka pikiran.....	28
----------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN KUESIONER	67
LAMPIRAN REKAPITULASI DATA 30 RESPONDEN	74
LAMPIRAN UJI VALIDITAS DAN UJI RELIABILITAS	78
LAMPIRAN REKAPITULASI DATA 100 RESPONDEN	84
LAMPIRAN HASIL DESKRITIF RESPONDEN	95
LAMPIRAN HASIL DESKRITIF VARIABEL	98
LAMPIRAN HASIL ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA..	101