

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan	ii
Halaman Pernyataan	iii
Kata Pengantar	iv
Intisari	v
Daftar Isi	vi
Daftar Tabel	vii
Daftar Gambar	viii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian	4
1.5. Keaslian Penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI	
2.1. Peran Bank	7
2.2. Keuangan Mikro.....	7
2.3. Pengertian, Fungsi dan Tujuan Penggunaan Kredit	8
2.4. Preferensi Konsumen	13
2.5. Perilaku	15
2.6. Jasa dan Kualitas Pelayanan	19
2.7. Kerangka Pemikiran Konseptual	21
2.8. Hipotesis	21
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Objek penelitian	22
3.2. Jenis Penelitian.....	22
3.3. Variabel penelitian	22
3.4. Definisi Operasional Variabel	22

3.5.	Metode Penentuan Populasi Dan Tehnik Sampling	23
3.6.	Metode Analisis Deskriptif.....	23
3.7.	Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.8.	Uji Validitas dan Reliabilitas	24
3.9.	Teknik Analisis Data	26

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	28
4.2.	Hasil Penelitian	31
4.3.	Pembahasan.....	42

BAB VKESIMPULAN DAN SARAN

5.1.	Kesimpulan	43
5.2.	Keterbatasan.....	43
5.3.	Saran.....	43

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Kerangka Pemikiran Konseptual.....	21
Tabel 3.1. Operational variabel independent (preferensi dan ekspektasi)	22
Tabel 3.2. Operasional variabel dependent (perilaku).....	23
Tabel 4.1. Uji Validitas Variabel Preferensi	31
Tabel 4.2. Uji Validitas Variabel Ekspektasi	32
Tabel 4.3. Uji Validitas Variabel Perilaku Perbankan.....	32
Tabel 4.4. Reliabilitas	33
Tabel 4.5. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	33
Tabel 4.6. Karakteristik Responden berdasarkan Umur	34
Tabel 4.7. Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan.....	34
Tabel 4.8. Variabel preferensi	34
Tabel 4.9. Variabel ekspektasi.....	35
Tabel 4.10. Variabel Perilaku Perbankan.....	45
Tabel 4.11. Variabel Preferensi	45
Tabel 4.12. Variabel Ekspektasi.....	36
Tabel 4.13. Variabel Perilaku.....	37
Tabel 4.14. Variabel Preferensi dengan Perilaku	37
Tabel 4.15. Variabel Ekspektasi dengan Perilaku	38