

DAFTAR ISI

COVER

LEMBAR PENGESAHAN

ABSTARCT	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	13
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	13
1.2 Identifikasi Masalah	17
1.4 Kegunaan Hasil Penelitian	18
1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu	18
1.4.2 Kegunaan Praktis	18
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian	19
1.5.1 Lokasi Penelitian.....	19
1.5.2 Waktu Penelitian	20
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	21
2.1 Tinjauan Pustaka.....	21
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	21
2.2 Konsep Kepuasan Nasabah.....	25
2.2.1 Pengertian Kepuasan Nasabah.....	25
2.2.2 Metode pengukuran kepuasan nasabah.....	25
2.2.3 Indikator Kepuasan Nasabah	27
2.3 Kerangka Pemikiran	34
2.4 Hipotesis Penelitian	34

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	36
--	-----------

3.2 Metode Penelitian	41
3.2.1 Jenis Penelitian	41
3.2.2 Operasionalisasi Variabel.....	42
3.2.3 Teknik Pengumpulan Data	44
3.2.4 Model Penelitian	48
3.2.5 Teknik Analisis Data	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	54
4.1 Hasil Penelitian.....	54
4.1.1 Deskripsi Data Penelitian.....	54
4.1.2 Analisis Data Penelitian	57
4.2 Pembahasan	62
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	64
5.1 Simpulan.....	64
5.2 Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA.....	66
DAFTAR LAMPIRAN	68