

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang	4
1.3 Perumusan Masalah	9
1.4 Tujuan Penelitian	10
1.5 Kegunaan Penelitian.....	10
1.6 Sistematika Penulisan	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN	12
2.1 Tinjauan Pustaka	12
2.2 Penelitian Terdahulu	18
2.3 Kerangka Pemikiran.....	33
2.4 Hipotesis Penelitian.....	35
2.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	35
BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1 Jenis Penelitian.....	36
3.2 Variabel Operasional dan Skala Pengukuran	37
3.3 Tahapan Penelitian	39
3.4 Populasi dan Sampel	40

3.5 Pengumpulan Data	42
3.6 Teknik Pengujian Data.....	43
3.7 Teknik Analisis Data.....	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	54
4.1 Gambaran Identitas Responden.....	54
4.2 Analisis Deskriptif	59
4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah.....	74
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	79
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	82
5.1 Kesimpulan	82
5.2 Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN	