

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
SCAN KTM.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
ABSTRAK.....	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Kontribusi Penelitian.....	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Kualitas Layanan.....	9
2.2 Kepuasan Nasabah.....	12
2.3 Penelitian Terdahulu.....	16
2.4 Kerangka Konseptual.....	17
2.5 Hipotesis.....	17
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	18
3.1 Variabel Penelitian.....	18
3.2 Jenis Penelitian.....	19
3.3 Definisi Operasional.....	20
3.4 Sumber Data.....	23

3.5 Metode Pengumpulan Data.....	23
3.6 Analisa Data.....	25
BAB 4 PEMBAHASAN.....	28
4.1 Deskripsi Identitas.....	28
4.2 Uji Instrumen Penelitian.....	31
4.3 Variabel Penentu Kepuasan Nasabah.....	43
4.4 Analisa Data.....	45
BAB 5 KESIMPULAN.....	48
5.1 Kesimpulan.....	48
5.2 Saran.....	48
DAFTAR PUSTAKA.....	50
LAMPIRAN.....	55