

**DAFTAR ISI**

HALAMAN SAMPUL .....	i
SCAN KTM .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SIDANG.....	iii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN .....	ix
ABSTRAK .....	x
<i>ABSTRACT</i> .....	<i>xi</i>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
<b>BAB 2 KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>5</b>
2.1 Pengertian Bank .....	5
2.2 Fungsi Utama Bank.....	5
2.3 Fungsi Lain Bank .....	6
2.4 Kepuasan Pelanggan .....	7
2.5 Faktor Pendorong Kepuasan Pelanggan.....	7
2.6 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	8
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN .....</b>	<b>9</b>
3.1 Pendekatan Penelitian .....	9
3.2 Variabel Penelitian .....	9
3.3 Devinisi Operasional Variabel .....	9
3.4 Metode Penentuan Sampel .....	10
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	10
3.6 Instrumen Penelitian.....	11
<b>BAB 4 PEMBAHASAN .....</b>	<b>13</b>
4.1 Deskripsi Identitas Responden .....	13
4.1.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	13
4.1.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	13
4.2 Uji Instrumen Penelitian.....	14
4.2.1 Harga.....	14
4.2.2 <i>Service Quality</i> .....	15
4.2.3 Biaya dan Kemudahan .....	16

4.3 Pembahasan.....	16
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>18</b>
5.1 Kesimpulan.....	18
5.2 Saran.....	18
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>19</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>20</b>

**DAFTAR TABEL**

3.1 Kisi-Kisi Tabel Kuesioner.....	12
4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	13
4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	13
4.3 Skor Hasil Kuesioner Terhadap Harga.....	14
4.4 Skor Hasil Kuesioner Terhadap <i>Service Quality</i> .....	15
4.5 Skor Hasil Kuisisioner Terhadap Biaya dan Kemudahan.....	16

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran.....	20
1. Kuesioner.....	20