

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
SCAN KTM	ii
HALAMAN PENGESAHAN SIDANG	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Definisi Kepuasan Nasabah	5
2.2 Dimensi Kepuasan Nasabah	5
2.3 Pengukuran Kepuasan Nasabah.....	6
2.4 Definisi Kualitas Pelayanan.....	8
BAB 3 METODE PENELITIAN	9
3.1 Variabel Penelitian	10
3.2 Jenis Penelitian	11
3.3 Deklarasi Variabel	12
3.4 Teknik Pengumpulan Data	14
3.5 Instrumen Penelitian	16
BAB 4 PEMBAHASAN	17
4.1 Hasil Penelitian	17
4.2 Pembahasan	23

BAB 5 PENUTUP	27
5.1 Kesimpulan	27
5.2 Saran	28
DAFTAR PUSTAKA	30
LAMPIRAN	32

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Subjek Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin	18
Gambar 4.2 Subjek Penelitian Berdasarkan Pekerjaan.....	19
Gambar 4.3 Subjek Penelitian Berdasarkan Pendapatan.....	21
Gambar 4.1.2 Indeks Kualitas Layanan.....	22
Gambar 4.3 Indeks Kepuasan Nasabah.....	23

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Deklarasi Variabel	13
Tabel 3.2 Skor Pernyataan Instrumen Skala <i>Likert</i>	16
Tabel 4.1 Subjek Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin.....	17
Tabel 4.2 Subjek Penelitian Berdasarkan Usia.....	18
Tabel 4.3 Subjek Penelitian Berdasarkan Pekerjaan.....	19
Tabel 4.4 Subjek Penelitian Berdasarkan Pendapatan.....	21

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Kuesioner	31
Lampiran 2	: Tabulasi Hasil Penelitian	34