

**DAFTAR ISI**

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>SCAN KTM .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
1.5 Kontribusi Riset .....	8
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Kepuasan Nasabah .....	9
2.1.1 Pengertian Kepuasan.....	9
2.1.2 Kepuasan Nasabah .....	9
2.1.3 Manfaat Kepuasan Nasabah.....	11
2.1.4 Definisi dan Jenis Nasabah .....	12
2.1.5 Faktor dan Unsur Kepuasan Nasabah.....	12
2.1.6 Indikator Kepuasan Pelanggan .....	13

2.1.7	Elemen Kepuasan Pelanggan .....	14
2.1.8	Metode Pengukuran Kepuasan Nasabah .....	16
2.1.9	Persepsi Nasabah .....	17
2.1.10	Perilaku Konsumen .....	18
2.2	Pengertian Kualitas Produk .....	19
2.2.1	Definisi Produk .....	19
2.2.2	Pengertian Kualitas Produk .....	19
2.2.3	Harga .....	20
2.2.4	Tempat .....	21
2.2.5	Promosi .....	21
2.2.6	Produk Tabungan BNI IB Hasanah .....	22

### **BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN**

3.1	Jenis Penelitian .....	25
3.2	Jenis Data dan Sumber Data .....	26
3.3	Metode Pengumpulan Data .....	26
3.4	Populasi dan Sampel .....	27
3.4.1	Populasi .....	27
3.4.2	Sampel .....	28
3.5	Pelaksanaan dan Lokasi Penelitian.....	28
3.6	Definisi Operasional.....	29
3.7	Deklarasi Variabel .....	30
3.8	Instrumen Penelitian .....	31

### **BAB 4 PEMBAHASAN**

4.1	Karakteristik Responden .....	33
4.2	Hasil Penelitian .....	36
4.1.1	Hasil Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin .....	38
4.1.2	Hasil Penelitian Berdasarkan Jumlah Pendapatan .....	39
4.5	Pembahasan .....	40

**BAB 5 KESIMPULAN**

5.1 Kesimpulan .....	44
5.2 Saran .....	45
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>48</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>50</b>