

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	ii
SCAN KARTU TANDA MAHASISWA.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	1
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	5
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Pengertian Citra Bank.....	8
2.2 Pengertian Kualitas Layanan	10
2.2.1 Ruang Lingkup Kualitas Layanan	12
2.3 Pengertian Kepuasan Nasabah/Konsumen.....	13
2.3.1 Ruang Lingkup Kepuasan Nasabah/Konsumen.....	15
2.3.2 Manfaat Kepuasan Nasabah/Konsumen	15
2.4 Pengertian Keloyalanan/Loyalitas Nasabah	20
2.4.1 Karakteristik Loyalitas	21
2.4.2 Tingkatan Loyalitas Nasabah	30
2.4.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah.....	35
2.5 Kerangka Analisa	36
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	36
3.1 Tipe Penelitian	

3.2	Lokasi Penelitian.....	37
3.3	Data dan Sumber Data	37
3.4	Subjek Penelitian.....	38
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.6	Metode Analisis Data.....	38
3.7	Teknik Pengumpulan Data.....	38
BAB 4 PEMBAHASAN		
4.1	Gambaran mengenai Bank Central Asia	40
4.1.1	Sejarah Berdirinya Bank	40
4.1.2	Logo Bank Central Asia.....	43
4.1.3	Visi dan Misi.....	44
4.2	Gambaran Mengenai Tahapan Xpresi.....	45
4.2.1	Sasaran Produk Tahapan Xpresi.....	45
4.4	BCA Tahapan Xpresi	46
BAB SIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Simpulan	48
5.1	Saran.....	48
DAFTAR PUSTAKA		50