

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SCAN KTM	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
PERNYATAAN ORISINILITAS	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR/ GRAFIK/ DIAGRAM	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN :	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA :	
2.1 Kualitas Pelayanan	8
2.1.1 Pengertian dan Konsep Jasa	8
2.1.2 Kualitas Pelayanan	9
2.2 Produk	11
2.2.1 Pengertian Kredit.....	11
2.2.2 Pengertian Kredit Usaha Rakyat (KUR)	12
2.3 Kepuasan Nasabah	13
2.3.1 Nasabah	13
2.3.2 Perilaku Konsumen	14
2.3.3 Perilaku Konsumen Pasca Pembelian	15
2.3.4 Kepuasan Nasabah	16
2.3 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah	19

BAB 3 METODE PENELITIAN :

3.1 Metode Pengumpulan Data	21
3.1.1 Jenis Data	21
3.1.2 Sumber Data	21
3.1.3 Teknik Pengumpulan Data	22
3.2 Lokasi Penelitian	22
3.3 Populasi dan Partisipan Penelitian	22
3.3.1 Populasi	22
3.3.2 Partisipan	23
3.4 Definisi Operasional.....	23
3.5 Instrumen Penelitian.....	25
3.5.1 Variabel dan Atribut Penelitian.....	25
3.6 Metode Analisis Data	27
3.6.1 Uji Instrumen Data	27
3.6.2 Uji Asumsi Klasik	27
3.6.3 Uji Regresi Linear Sederhana	29
3.6.4 Uji Hipotesis.....	30

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN :

4.1 Gambaran Umum	31
4.1.1 Gambaran Singkat Bank BRI.....	31
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	33
4.2.1 Statistik Deskriptif.....	33
4.2.2 Karakteristik Responden	35
4.3 Analisis Model	43
4.3.1 Hasil Instrumen Data.....	43
4.3.2 Hasil Analisis Data.....	47
4.3.3 Regresi Linear Sederhana.....	52
4.3.4 Uji Hipotesis.....	53
4.4 Pembahasan.....	54

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN :

5.1 Kesimpulan..... 58

5.2 Saran..... 59

DAFTAR PUSTAKA 60

LAMPIRAN