

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
KARTU TANDA MAHASISWA	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Manfaat	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Kepuasan Nasabah	5
2.2 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah	5
2.3 Dimensi Kepuasan Nasabah.....	6
2.4 KSPPS BMT Airlangga Bakti Persada	7
BAB 3 METODE PENELITIAN	
3.1. Variabel Penelitian	9
3.2. Jenis Penelitian, Populasi, Sampel.....	10
3.3. Definisi Operasional Variabel.....	11
3.4. Sumber Data.....	12
3.5. Metode Pengumpulan Data	12
3.6. Teknik Analisis Data.....	13
3.7. Angket/Kuesioner	14

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Karakteristik Responden	16
4.2 Hasil Analisis Data.....	18
4.3 Pembahasan Hasil Analisis Data.....	20

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	25
5.2 Saran.....	26

DAFTAR PUSTAKA	27
-----------------------------	-----------