

DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR.....	i
KARTU TANDA MAHASISWA	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB 1.....	14
1.1 Latar Belakang	14
1.2. Rumusan Masalah	17
1.3. Tujuan Penelitian	17
1.4. Manfaat Penelitian	17
BAB 2.....	19
2.1. Kualitas Produk	19
2.1.1. Pengertian Kualitas	19
2.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas	20
2.2 Tingkat Kepuasan Nasabah	21
2.2.1 Pengertian Kepuasan	21
2.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan	22
2.3 Kerangka Analisa	23
2.4 Penelitian Terdahulu	24
2.5 Hipotesis	24
BAB 3.....	25
3.1. Jenis Penelitian	25
3.2. Populasi Dan Sampel	25
3.2.1 Populasi	25

3.2.2 Sampel.....	25
3.3 Lokasi Penelitian.....	26
3.4 Sumber Data	26
3.5 Metode Pengumpulan Data	26
3.6 Definisi Operasional Variabel Penelitian	27
3.6.1 Variabel Independen	27
3.6.2 Variabel Dependen	28
3.6.3 Variabel Operasional	28
3.7 Metode Analisis Data.....	31
BAB 4.....	32
4.1 Gambaran Umum.....	32
4.2 Karakteristik Responden	34
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....	35
4.3 Pengujian Hipotesis Atau Analisa Model.....	35
4.3.1 Uji Instrumen	35
4.3.2 Uji Asumsi	39
4.3.3 Uji Hipotesi.....	40
4.3.4 Regresi Linear Berganda	42
BAB 5.....	46
5.1 Kesimpulan.....	46
5.2 Saran.....	46
DAFTAR PUSTAKA	47
LAMPIRAN.....	48