

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Persetujuan	iii
Pengesahan	iv
Motto	vi
Persembahan.....	viii
Kata Pengantarix
Daftar Tabel.....	.xi
Daftar Lampiran	xii
Abstrak	xiii
Daftar Isi.....	xix

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Kegunaan Penelitian.....	4
E. Sisematika Pembahasan	5

BAB II LANDASAN TEORI

A. Pengertian Kualitas Pelayanan	8
B. Defini tingkat kepuasan nasabah.....	12
C. Definisi Minat Nasabah.....	15
D. Definisi Loyalitas Nasabah	17
E. Penelitian Tredahulu.....	19
F. Kerangka Konseptual	20
G. Hipotesis Penelitian.....	22

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	23
B. Populasi dan Sampel Penelitian	26

C. Sumber Data	29
D. Teknik Pengumpulan Data	30
E. Kisi-Kisi Instrumen	40
F. Instrumen Penelitian.....	45
G. Teknik Analisis Data	47

BAB IV HASIL PENEITIAN

A. Deskripsi Data	249
B. Pengujian Hipotesis	67

BAB V PEMBAHASAN

A. Pembahasan Rumusan Masalah I	68
B. Pembahasan Rumusan Masalah II.....	69
C. Pembahasan Rumusan Masalah III	70
D. Pembahasan Rumusan Masalah IV	71

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan.....	72
B. Saran.....	75

DAFTAR RUJUKAN

LAMPIRAN