

## DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar .....	i
Halaman Sampul Dalam.....	ii
Halaman Persetujuan .....	iii
Halaman Pengesahan.....	iv
Halaman Motto .....	v
Halaman Persembahan.....	vi
Kata Pengantar .....	vii
Daftar Isi .....	ix
Daftar Tabel.....	xii
Daftar Gambar .....	xiii
Daftar Lampiran .....	xiv
Abstrak.....	xv

### BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Rumusan Masalah .....	7
D. Tujuan Penelitian .....	8
E. Kegunaan Penelitian.....	8
F. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian.....	9
G. Penegasan Istilah.....	10
H. Sistematika Penulisan Skripsi.....	11

### BAB II : LANDASAN TEORI

A. <i>Self Service Technology</i> (SST) .....	13
1. Pengertian SST.....	13
2. Hubungan SST Terhadap Kepuasan Nasabah .....	16
B. Kualitas Layanan.....	18
1. Pengertian Kualitas Layanan .....	18
2. Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah .....	23

C. Hubungan Pemasaran.....	23
1. Pengertian Hubungan Pemasaran .....	23
2. Pengaruh Hubungan Pemasaran Terhadap Kepuasan Nasabah.....	31
D. Kepuasan Nasabah.....	32
1. Pengertian Kepuasan Nasabah .....	32
2. Teknik Pengukuran Kepuasan Nasabah.....	34
3. Cara Mengevaluasi Kepuasan Nasabah .....	36
E. Kajian Penelitian Terdahulu.....	37
F. Kerangka Konseptual .....	43
G. Hipotesis Penelitian .....	43

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	45
B. Populasi, Sampel, dan Sampling.....	46
C. Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukuran .....	47
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	49
E. Teknik Analisis Data.....	53

### **BAB IV : HASIL PENELITIAN**

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	60
B. Karakteristik Responden .....	65
C. Deskriptif Variabel.....	68
D. Analisis Data.....	82

### **BAB V : PEMBAHASAN**

A. Pengaruh Variabel <i>Self Service Technology</i> .....	95
B. Pengaruh Variabel Kualitas Layanan .....	97
C. Pengaruh Variabel Hubungan Pemasaran.....	99
D. Pengaruh SST, Kualitas layanan, dan Hubungan Pemasaran .....	102

### **BAB VI : PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	105
B. Saran.....	106

**DAFTAR PUSTAKA ..... 108**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**