

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
NOTA PENGESAHAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Produk.....	9
B. Kualitas Pelayanan	24
C. Kepuasan Nasabah	33
D. Penelitian terdahulu.....	40
E. Kerangka berpikir.....	46
F. Hipotesis Penelitian.....	47
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	50
B. Sumber Data	50
C. Populasi dan Sampel	51
D. Tata Variabel Penelitian	52
E. Definisi Operasional.....	52
F. Teknik Pengumpulan Data	55
G. Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen	56
H. Uji Asumsi Klasik	57
I. Teknik Analisis Data	60
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	64
B. Hasil Penelitian	67

C. Analisa Data 81

D. Pembahasan..... 84

BAB V PENUTUP

A. Simpulan 88

B. Saran 89

C. Penutup 89

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

