

DAFTAR ISI

Halaman Sampul	i
Lembar Persetujuan	ii
Halaman Pengesahan	iii
Halaman Pernyataan	iv
Halaman Persembahan	v
Abstrak	vi
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel.....	ix
Daftar Gambar	x
Daftar Lampiran.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Batasan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Landasan Teori	8
2.2.1 Kepuasan	8
2.2.2 Kualitas Pelayanan.....	11
2.2.3 Kepercayaan Konsumen.....	12
2.2.4 Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Nasabah	14
2.2.5 Hubungan Kepercayaan Nasabah dan Kepuasan Nasabah	15
2.3 Kerangka Konseptual.....	15
2.4 Hipotesis Penelitian	16
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Rancangan Penelitian.....	17
3.2 Subjek dan Objek Penelitian	17

3.3	Variabel dan Definisi Oprasional Variabel	17
3.4	Skala Pengukuran Variabel	22
3.5	Populasi dan Sampel	23
3.6	Jenis Data, Sumber Data dan Metode Pengumpulan Data.....	23
3.7	Uji Instrumen Penelitian	24
3.8	Teknik Analisis Data.....	27
3.8.1	Analisa Deskriptif	27
3.8.2	Analisis Regresi Berganda	28
3.8.3	Uji Asumsi Klasik	28
3.8.4	Pengujian Hipotesis	30
3.8.5	<i>R – Squared Coeficients</i>	30
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN		
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	32
4.2	Analisis Data	50
4.3	Uji Asumsi Klasik	54
4.4	Regresi Berganda	58
4.5	Uji Hipotesis	60
4.6	Pembahasan	62
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Simpulan.....	64
5.2	Saran	65
DAFTAR PUSTAKA		66
LAMPIRAN		69

