

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
ABSTRAK.....	xi
ABSTRACT.....	xii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Batasan Masalah.....	7
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Kajian Teori	9
2.2.1 Produk.....	9
2.2.2 Kepuasan nasabah	10
2.2.3 Niat Merekomendasi	12
2.2.4 Hubungan Inovasi Produk dengan Niat Merekomendasi.....	13
2.2.5 Hubungan kepuasan Nasabah dengan Niat Merekomendasi.....	13
2.3 Kerangka Konseptual	15
2.4 Hipotesis	15

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian	16
3.2 Subjek dan Objek Penelitian	16
3.3 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	17
3.4 Skala Pengukuran Variabel	19

3.5	Populasi dan Sampel	20
3.6	Jenis, Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	22
3.7	Uji Instrumen Penelitian.....	22
3.8	Teknik Analisa Data.....	25
3.8.1	Analisa Deskriptif	25
3.8.2	Analisis Regresi Berganda	26
3.8.3	Uji Asumsi Klasik.....	27
3.8.4	Pengujian Hipotesis dengan uji t	29
3.8.5	R – Squared Coeficients	29

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1.	Deskripsi Objek Penelitian	31
4.2.	Hasil Penelitian	33
4.3.	Pembahasan.....	45

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1.	Kesimpulan	48
5.2.	Saran	48

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN