

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN	i
ABSTRAK.....	ii
<i>ABSTRACT</i>	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil Perusahaan PD. BPR Kota Bandung.....	1
1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	2
a. Visi PD. BPR Kota Bandung	2
b. Misi PD. BPR Kota Bandung.....	2
1.1.3 Logo Perusahaan.....	2
1.1.4 Produk PD. BPR	3
1.2 Latar Belakang Masalah	4
1.3 Rumusan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.6 Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN.....	8
2.1 Rangkuman Teori.....	8
2.1.1 Pemasaran.....	8
2.1.2 Pemasaran Jasa.....	8
2.1.3 Kualitas Layanan.....	10
2.1.4 Kepuasan Pelanggan	11
2.2 Penelitian Terdahulu	13
2.3 Kerangka Pemikiran.....	16
2.4 Hipotesis Penelitian	17
2.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	18
3.1 Jenis Penelitian.....	18
3.2 Variabel Operasional	18
3.3 Skala Operasional	20

3.4	Tahapan Penelitian.....	21
3.5	Populasi dan Sampel.....	23
3.5.1	Populasi.....	23
3.5.2	Sampel.....	23
3.6	Pengumpulan Data.....	25
3.7	Uji Asumsi Klasik.....	26
3.7.1	Uji Normalitas.....	26
3.8	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	26
3.8.1	Uji Validitas.....	26
3.8.2	Uji Realiabilitas.....	29
3.9	Teknik Analisis Data.....	30
3.9.1	Analisis Deskriptif.....	30
3.9.2	Uji Koefisien Determinasi (<i>R square</i>).....	32
3.9.3	Analisi Regresi Linier Sederhana.....	33
3.10	Pengujian Hipotesis.....	33
3.10.1	Uji F.....	34
3.10.2	Uji T.....	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		36
4.1	Analisis Karakteristik Responden.....	36
4.1.1	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	36
4.1.2	Karakteristik Berdasarkan Usia.....	37
4.1.3	Karakteristik Berdasarkan Pendapatan Perbulan.....	38
4.1.4	Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan.....	39
4.2	Hasil Penelitian.....	39
4.2.1	Analisis Deskriptif.....	39
4.2.1.1	Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan (X).....	39
4.2.1.2	Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan (Y).....	43
4.3	Analisis Regresi Linier Sederhana.....	44
4.4	Uji Hipotesis.....	45
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		47
5.1	Kesimpulan.....	47
5.2	Saran.....	48
5.2.1	Saran Bagi Perusahaan.....	48
5.2.2	Saran Bagi Peneliti Selanjutnya.....	48
DAFTAR PUSTAKA.....		49
LAMPIRAN.....		50