

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Visi dan Misi Perusahaan.....	2
1.2 Latar Belakang	3
1.3 Perumusan Masalah.....	11
1.4 Tujuan Penelitian	11
1.5 Manfaat Penelitian	11
1.5.1 Manfaat Praktis	11
1.5.2 Manfaat Teoritis	12
1.6 Sistematika Penulisan.....	12

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

2.1 Kajian Pustaka	14
2.1.1 Manajemen.....	14
2.1.2 Manajemen Pemasaran	15
2.1.3 Jasa, Karakteristik Jasa dan Klasifikasi Jasa.....	15
2.1.3.1 Pengertian Jasa.....	15
2.1.3.2 Pemasaran Jasa	16
2.1.3.3 Karakteristik Jasa	17
2.1.4 Kualitas Pelayanan	19
2.1.4.1 Mengelola Kualitas Pelayanan	20
2.1.5 Kepuasan Konsumen	22

2.1.5.1	Strategi Kepuasan Konsumen.....	22
2.1.5.2	Dimensi Kepuasan Konsumen.....	22
2.2	Penelitian Terdahulu	23
2.3	Kerangka Pemikiran.....	27
2.3.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan	27
2.3.2	Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan	28
2.4	Hipotesis	29
2.5	Ruang Lingkup Penelitian	29

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Jenis Penelitian.....	30
3.2	Operasionalisasi Variabel	30
3.2.1	Definisi Variabel Penelitian	30
3.3	Populasi dan Penentuan Sampel	32
3.3.1	Populasi Penelitian	32
3.3.2	Sampel Penelitian	33
3.4	Pengumpulan Data	33
3.4.1	Skala Pengukuran	34
3.5	Uji Validitas Dan Reliabilitas	36
3.5.1	Uji Validitas	37
3.5.2	Uji Reliabilitas.....	37
3.6	Teknik Analisis Data.....	38
3.6.1	Analisis Koefisien Korelasi	38
3.6.2	Koefisien Determinasi(R^2).....	39
3.6.3	Rancangan Pengujian Hipotesis (Uji t).....	40
3.6.4	Analisis Regresi Linier Sederhana	41

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Hasil Penelitian	42
4.1.1	Data Demografi Responden	42

4.2	Tanggapan Responden Mengenai Pengaruh Kualitas Pelayan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Danamon Cabang Sudirman Bandung	45
4.2.1	Tanggapan Responden mengenai Kualitas Pelayanan .	45
4.2.2	Tanggapan Mengenai Kepuasan nasabah	50
4.3	Teknik Analisis Data.....	54
4.3.1	Analisis Koefisien Korelasi.....	54
4.3.2	Analisis Koefisien Determinasi	54
4.3.3	Pengujian Hipotesis	56
4.3.4	Analisis Regresi Linier Sederhana.....	56
4.4	Pembahasan	56

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	58
5.2	Saran	58

DAFTAR PUSTAKA	60
----------------------	----

LAMPIRAN

