

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1. Visi dan Misi Bank BTPN.....	1
1.1.2. Nilai-nilai Bank BTPN.....	2
1.1.3. Produk-Produk Bank BTPN Kantor Cabang Dago Bandung.....	2
1.2. Latar Belakang Masalah	3
1.3. Perumusan Masalah.....	9
1.4. Tujuan Penelitian	9
1.5. Manfaat Penelitian.....	10
1.6. Sistematis Penulisan Tugas Akhir	10
BAB II	13
TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1. Teori	13
2.1.1. Kepuasan Pelanggan	13
2.1.2. Kualitas Pelayanan	17
2.1.3. Kualitas Produk	19
2.2. Penelitian Terdahulu	22
2.3. Kerangka Pemikiran	31
2.4. Hipotesis.....	32
BAB III	33
METODE PENELITIAN	33
1.1. Jenis Penelitian.....	33
1.2. Operasionalisasi Variabel dan Skala Pengukuran	33

1.2.1.	Operasionalisasi Variabel	33
1.2.2.	Skala Pengukuran	34
1.3.	Tahapan Penelitian	37
1.4.	Populasi dan Sampel	38
1.4.1.	Populasi	38
1.4.2.	Sampel	39
1.5.	Pengumpulan Data dan Sumber Data	41
1.5.1.	Sumber Data	41
1.5.2.	Teknik Pengumpulan Data	41
1.6.	Uji Validitas dan Reabilitas	42
1.6.1.	Uji Validitas	42
1.6.2.	Uji Realibilitas	43
1.7.	Teknik Analisa Data	43
1.7.1.	Analisis Regresi Linear Berganda	43
1.7.2.	Uji Asumsi	44
1.7.3.	Uji t	45
1.7.4.	Uji F	45
1.7.5.	Uji Koefisien Determinasi	46
DAFTAR PUSTAKA		52