

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b>	i
<b>PRAKATA</b>	ii
<b>ABSTRAK</b>	iv
<b>ABSTRACT</b>	v
<b>DAFTAR ISI</b>	vi
<b>DAFTAR TABEL</b>	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	ix
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	x
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan Penelitian	5
C. Manfaat Penelitian	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	<b>6</b>
A. Konsep, Pengertian dan Kualitas Jasa	6
1. Konsep Dan Pengertian Jasa	6
2. Kualitas Jasa	8
B. Kualitas Pelayanan Menurut Persepsi dan Harapan Nasabah	14
1. Menurut Persepsi Nasabah	14
2. Menurut Harapan Nasabah	16
C. Kepuasan Nasabah	18
D. Pendapatan, Konsumsi Dan Simpanan	25
1. Pendapatan	25
2. Simpanan (Tabungan)	27
E. Kerangka Pikir Penelitian	32
F. Hipotesis	34

<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN</b>	<b>35</b>
A.	Tempat dan Waktu Penelitian	35
B.	Pengumpulan Data	35
1.	Jenis dan Sumber Data	35
2.	Populasi dan Sampel	36
C.	Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data	37
D.	Metoda Analisis Data	37
E.	Definisi Operasional Variabel	43
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	<b>44</b>
A.	Gambaran Umum Perusahaan	44
1.	Sejarah	44
2.	Produk	44
3.	Visi, Organisasi dan Pembagian Tugas	47
4.	Tahapan BCA	51
B.	Kualitas Pelayanan Yang Diterima Dan Harapan Nasabah Yang Belum Terpenuhi	52
C.	Pengaruh Tingkat Kepuasan, Pendapatan, Dan Jumlah Tanggungan Nasabah Terhadap Simpanan Pada Bank	71
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	<b>77</b>
A.	Kesimpulan	77
B.	Saran	78
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		<b>80</b>
<b>LAMPIRAN</b>		<b>82</b>