

Daftar Isi

	Hal
LEMBAR PENGESAHAN	i
PRAKATA	ii
ABSTRAK	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I	
Pendahuluan	1
A. Latar Belakang	4
B. Identifikasi Masalah	4
C. Permasalahan	5
D. Tujuan Penelitian	5
BAB II	
Landasan Teori	7
A. Standar layanan <i>Five Stars</i> Bank Panin	7
1. Mengetahui Kebutuhan Nasabah dan Manfaatnya	9
2. Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan	10
B. Kepuasan nasabah	11
1. Melacak Kepuasan Pelanggan	14
2. Manfaat Pengukuran Kepuasan Pelanggan	15
3. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	15
4. Teknik Mengukur Kepuasan Pelanggan	16
5. Faktor yang mempengaruhi kepuasan jasa	17
6. Kualitas pelayanan menurut persepsi nasabah	18
7. Kualitas pelayanan menurut persepsi pelanggan	20
C. Loyalitas	25
1. Fungsi Brand Loyalty	26
2. Tingkatan Brand Loyalty	27
3. Pengukuran Brand loyalty	30
4. Strategi Untuk Memelihara dan Meningkatkan Brand Loyalty	31

		v
	D. Kerangka Pikir Penelitian	36
	F. Hipotesa	39
BAB III.	Metode Penelitian	40
	A. Tempat dan Waktu Penelitian	40
	B. Jenis dan Sumber Data	40
	1. Data Primer	40
	2. Data Sekunder	40
	C. Populasi dan Sampel	40
	D. Teknik Pengumpulan data dan Penggunaan Instrumen Penelitian	42
	E. Metode Pengolahan / Analisis data	42
	F. Definisi Operasional Variabel	45
BAB IV.	Hasil dan Pembahasan	47
	A. Gambaran Umum Perusahaan	47
	B. Karakteristik Responden	48
	C. Pengetahuan dan Pemahaman Nasabah tentang Standar Layanan Five Stars Panin Bank Puri Indah.	57
	D. Pengaruh Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank Panin Puri Indah.	58
	E. Pengaruh dimensi pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Panin Puri Indah	63
	F. Pengaruh Hadiah Voucher Belanja dari tabungan terhadap Loyalitas Nasabah Panin Bank Puri Indah.	64
BAB IV.	Kesimpulan dan Saran	66
	A. Kesimpulan	67
	B. Saran	67
	Daftar Pustaka	69