

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>Halaman Judul</b>	<b>i</b>
<b>Lembar Pengesahan</b>	<b>ii</b>
<b>Lembar Pernyataan</b>	<b>iii</b>
<b>Prakata</b>	<b>iv</b>
<b>Abstrak</b>	<b>vi</b>
<b>Abstract</b>	<b>vii</b>
<b>Daftar Isi</b>	<b>viii</b>
<b>Daftar Tabel</b>	<b>xi</b>
<b>Daftar Gambar</b>	<b>xiii</b>
<b>Daftar Lampiran</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I    PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah	4
1.3. Batasan Masalah	5
1.4. Rumusan Masalah	6
1.5. Tujuan Penelitian	6
1.6. Manfaat Penelitian	6
<b>BAB II    TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Kajian Literatur	8
2.1.1. Kualitas Produk	8
2.1.2. Kualitas Pelayanan (Jasa)	9
2.1.3. Kepuasan Pelanggan	12
2.1.3.1. Manfaat Pengukuran Kepuasan Pelanggan	16
2.1.3.2. Mengukur Kepuasan Pelanggan	17
2.1.4. Industri Kartu Kredit	19
2.2. Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan	20
<b>BAB III. METODE PENELITIAN</b>	
3.1. Kerangka Penelitian	25
3.2. Hipotesis Penelitian	27
3.3. Desain Penelitian	27
3.4. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	27
3.5. Teknik Pengumpulan Data dan Pengambilan Sampel	31
3.5.1. Jenis Data	31
3.5.2. Populasi dan Sampel	32

3.5.3. Ukuran Sampel	32
3.5.4. Teknik Penarikan Sampel	32
3.5.5. Metode Pengumpulan Data	33
3.6. Uji Kualitas Data	34
3.6.1. Uji Validitas	34
3.6.2. Uji Reliabilitas	34
3.6.3. Uji Asumsi Klasik	35
3.7. Metode Analisis	36
3.7.1. Analisa T-Test 2 Sampel	36
3.7.2. Analisa Regresi Berganda	37

#### **BAB IV. HASIL dan PEMBAHASAN**

4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian	39
4.2. Pembahasan	43
4.2.1. Analisis Deskriptif Karakteristik Responden	43
4.2.2. Hasil Uji Kualitas Data	48
4.2.2.1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	48
4.2.2.2. Uji Asumsi Klasik	49
4.2.3. Pengujian Hipotesis	52
4.2.3.1. Perbedaan Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Kartu Kredit Mandiri Dibandingkan Dengan Kartu Kredit Citibank dan BCA	52
4.2.3.2. Faktor – Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah Atas Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Kartu Kredit Mandiri, Citibank, BCA dan Gabungan 3 Kartu Kredit	53
4.2.4. Pembahasan Hasil Penelitian	57
4.2.4.1. Perbedaan Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Kartu Kredit Mandiri Dibandingkan Dengan Kartu Kredit Citibank dan BCA	57
4.2.4.2. Faktor – Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah Atas Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Kartu Kredit Mandiri, Citibank, BCA dan Gabungan 3 Kartu Kredit	61
4.2.4.3. Alasan – Alasan Nasabah Dalam Memilih Suatu Kartu Kredit Bagi Nasabah Kartu Kredit Mandiri, Citibank dan BCA	63

#### **BAB V. KESIMPULAN dan SARAN**

5.1. Kesimpulan	66
5.2. Saran	68

<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	71
<b>LAMPIRAN</b>	73