

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>ABSTRAKSI</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xii
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah.....	3
C. Perumusan Masalah .....	4
D. Tujuan Penelitian .....	4
E. Manfaat Penelitian .....	5
F. Sistematika Penulisan .....	6
<b>BAB II. LANDASAN TEORI</b>	
A. Konsep dan Pengertian Pemasaran .....	8
B. Konsep Jasa dan Pemasaran Jasa.....	10

C. Kualitas Pelayanan.....	13
D. Jasa Keuangan.....	17
E. Perilaku Konsumen.....	17
F. Keputusan Pembelian .....	21
G. Loyalitas .....	23
H. Kartu Kredit .....	24
I. Kerangka Berfikir .....	29
J. Hipotesis .....	31

### **BAB III. METODE PENELITIAN**

A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	32
B. Jenis dan Sumber Data.....	32
C. Populasi dan Sampel.....	33
D. Metode Pengumpulan Data.....	34
E. Metode Analisis Data.....	35
1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	35
2. Analisis Faktor .....	38
3. Matrik Korelasi Antar Variabel .....	39
4. KMO ( <i>Kaiser Meyer Olkin</i> ) dan <i>Barlett Test</i> .....	39
5. MSA ( <i>Measure of Sampling Adequacy</i> ) .....	39
6. Proses Ekstraksi Faktor .....	40
F. Definisi Operasional Variabel .....	40

## **BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK YANG DITELITI**

A. Profil BCA .....	43
B. Keunggulan BCA.....	44
C. Produk dan Jasa .....	45
D. Teknologi .....	47
E. Kartu Kredit BCA .....	48
F. Profil Responden .....	50

## **BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Uji Validitas .....	55
B. Uji Reliabilitas .....	57
C. Analisis Faktor .....	57
D. Hasil Uji .....	62
E. Upaya BCA untuk meningkatkan kualitas pelayanan .....	70

## **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	71
B. Saran .....	72

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**