

## DAFTAR ISI

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

	B. Manajemen Jasa.....	8
	C. Kualitas Pelayanan.....	16
	D. Kepuasan Nasabah.....	22
	E. Sistem Perbankan dan Keuangan.....	27
	F. Kerangka Pikir Penelitian.....	33
	G. Hipotesis.....	34
<b>BAB III</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN</b>	
	A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	35
	B. Jenis dan Sumber Data.....	35
	C. Populasi dan Sampel.....	36
	D. Metode Pengumpulan Data.....	38
	E. Metode Pengolahan Data.....	38
	F. Analisa Deskriptif.....	40
	G. Analisa Regresi Berganda.....	42
	H. Definisi Operasional Variabel.....	44
<b>BAB VI</b>	<b>GAMBARAN UMUM</b>	
	A. Gambaran Umum Perusahaan.....	50
	B. Gambaran Umum Responden.....	52
<b>BAB V</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
	A. Hasil Uji Validitas.....	56
	1. Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	56

2. Uji Validitas Kepuasan Konsumen.....	57
B. Hasil Uji Reliabilitas.....	59
1. Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan.....	59
2. Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen.....	60
C. Deskripsi Kualitas Pelayanan Bank BRI Cabang Pluit.....	61
1. <i>Reliability</i> .....	61
2. <i>Responsiveness</i> .....	64
3. <i>Assurance</i> .....	66
4. <i>Emphaty</i> .....	68
5. <i>Tangible</i> .....	71
D. Rekapitulasi Kualitas Pelayanan terhadap Bank BRI.....	73
E. Deskripsi Kepuasan Nasabah Bank BRI Cabang Pluit.....	74
1. <i>Reliability</i> .....	74
2. <i>Responsiveness</i> .....	77
3. <i>Assurance</i> .....	79
4. <i>Emphaty</i> .....	81
5. <i>Tangible</i> .....	84
F. Rekapitulasi Kepuasan Nasabah terhadap Bank BRI.....	86
G. Analisis Regresi Berganda.....	87
H. Analisis Deskriptif.....	92

**BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan.....	95
B. Saran.....	96

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**