

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAKSI	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I. PENDAHULUAN	
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
BAB II. LANDASAN TEORI	
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