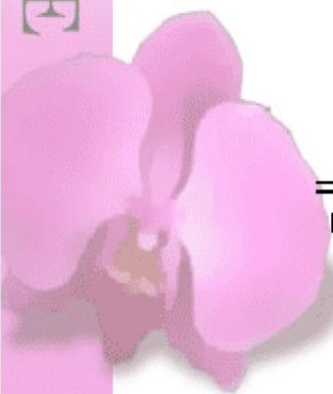


## DAFTAR ISI

Halaman

<b>COVER</b> .....	i
<b>ABSTRAKSI</b> .....	ii
<b>SURAT RISET</b> .....	iii
<b>SURAT TANDA PERSETUJUAN</b> .....	iv
<b>SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT</b> .....	v
<b>CURRICULUM VITAE</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>BAB I     PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II    TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Penelitian Terdahlu .....	6
2.2 Landasan Teori.....	8
2.2.1 Kualitas .....	7
2.2.2 Pelayanan .....	8
2.2.3 Kualitas Pelayanan .....	9
2.2.4 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	10
2.2.5 Mengelola Kualitas Pelayanan .....	10
2.2.6 Kepuasan Nasabah .....	11



2.7.8	Fasilitas .....	13
2.7.8	Loyalitas .....	16
2.3	Kerangka Pikir Penelitian .....	18
2.4.	Pengembangan Hipotesis .....	18
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN</b>	
3.1	Jenis dan Desain Penelitian .....	23
3.2	Variabel Penelitian .....	23
3.3	Populasi dan Sampel .....	27
3.4	Metode Pengumpulan Data .....	27
3.5	Metode Analisis .....	28
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1	Gambaran Umum Negara Indonesia .....	32
4.2	Diskriptif variabel penelitian .....	36
4.3	Analisis Data dan Interpretasi .....	50
4.4	Interpretasi Uji Hipotesis .....	59
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP</b>	
5.1	Kesimpulan .....	63
5.2	Saran .....	64
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	66
<b>LAMPIRAN</b>		

