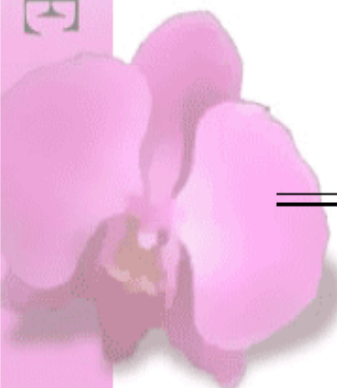


DAFTAR ISI

Halaman

COVER	i
SURAT RISET	ii
SURAT TANDA PERSETUJUAN	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iv
CURRICULUM VITAE	v
ABSTRAKSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahlu	9
2.2 Landasan Teori	10
2.2.1 Teori Tentang Kualitas Pelayanan	10
2.2.2. Teori Tentang Loyalitas	11
2.2.3. Teori tentang Kepercayaan	12
2.2.4. Teori tentang Kepuasan Nasabah	14
2.3 Kerangka Berpikir	16
2.4. Pengembangan Hipotesis	17



BAB III	METODE PENELITIAN	
3.1	Jenis Penelitian.....	21
3.2	Populasi dan Sampel Penelitian	21
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	22
3.4	Jenis dan Sumber data.....	22
3.5	Variabel dan Pengukurannya	23
3.6	Metode Analisis Data	25
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1	Gambaran Umum Bank Rakyat Indonesia.....	30
4.2	Diskriptif variabel penelitian.....	33
4.3	Analisis Data dan Interpretasi	43
4.4	Interpretasi Uji Hipotesis	
BAB V	PENUTUP	
5.1	Kesimpulan	54
5.2	Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN		