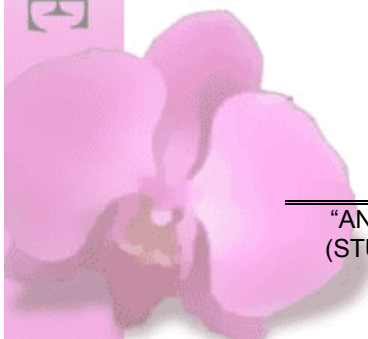


DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
SURAT PERSETUJUAN	ii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
CURRICULUM VITAE	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I : PENDAHULUAN	
LATAR BELAKANG	1
RUMUSAN MASALAH	4
TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN	5
BAB II : KAJIAN TEORI	
PENELITIAN TERDAHULU	7
KUALITAS PELAYANAN	9
DIMENSI KUALITAS PELAYANAN	10
DEFINISI JASA	14
KARAKTERISTIK JASA	15
PENGERTIAN BANK	18
JENIS BANK	18
PENGERTIAN NASABAH.....	19
KEPUASAN NASABAH	20
PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN	21
HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN	22
MODEL TEORI	23
MODEL HIPOTESIS	24
BAB III : METODE PENELITIAN	
JENIS PENELITIAN	26
PEUBAH DAN PENGUKURAN	26
POPULASI DAN SAMPEL.....	30
METODE PENGUMPULAN DATA	31
JENIS DAN SUMBER DATA	32
UJI VALIDITAS DAN REABILITAS INSTRUMEN.....	32
PENGUJUAN ASUMSI KLASIK	33
METODE ANALISIS DATA.....	35
PENGUJIAN HIPOTESIS	35
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN BAHASAN	
PENYAJIAN DATA	
A.1. GAMBARAN UMUM BANK NASIONAL	39



A.2. PROFIL STIE MALANGKUÇEÇWARA	41
B. DISKRIPSI RESPONDEN	48
C. DISKRIPSI PEUBAH	51
D. UJI INSTRUMEN PENELITIAN	61
ANALISIS DATA DAN INTERPRETASI	
A. PENGUJIAN ASUMSI KLASIK EKONOMETRI	63
B. PENGUJIAN HIPOTESIS	67
C. INTERPRESTASI HASIL PENGUJIAN	70
BAB V : PENUTUP	
1. SIMPULAN	73
2. SARAN – SARAN	74
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN	