

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	
ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB. I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Kegunaan Penelitian.....	8
1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian	9
1.5.1 Lokasi Penelitian.....	10
1.5.2 Jadwal Penelitian.....	10
BAB. II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN	
HIPOTESIS	11
2.1 Kajian Pustaka	11
2.1.1 Kualitas Layanan BRIMO	11
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Layanan	11
2.1.1.2 BRIMO	13
2.1.1.3 Indikator Kualitas Layanan	14
2.1.1.4 Manfaat Kualitas Layanan.....	16
2.1.1.5 Faktor-faktor yang Memengaruhi Kualitas	
Layanan	18
2.1.3 Bauran Promosi	22
2.1.2.1 Pengertian Bauran Promosi	22
2.1.2.2 Elemen-Elemen Bauran Promosi.....	22

2.1.2.3	Faktor-Faktor yang Memengaruhi Bauran Promosi.....	26
2.1.3	Tingkat Persaingan	29
2.1.3.1	Pengertian Tingkat Persaingan	30
2.1.3.2	Indikator Persaingan	31
2.1.4	Kepuasan Nasabah.....	33
2.1.4.1	Pengertian Kepuasan Nasabah.....	34
2.1.4.2	Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Nasabah	35
2.1.4.3	Tahapan Kepuasan Pelanggan	37
2.1.4.4	Dimensi dan Indikator Kepuasan Nasabah	39
2.1.5	Penelitian Terdahulu.....	40
2.2	Kerangka Pemikiran	46
2.3	Hipotesis	49
BAB. III. OBJEK DAN METODE PENELITIAN		50
3.1	Objek Penelitian	50
3.1.1	Sejarah berdirinya Bank Rakyat Indonesia	50
3.1.2	Logo Bank Rakyat Indonesia	52
3.1.3	Visi dan Misi Bank Rakyat Indonesia	53
3.2	Metode Penelitian yang Digunakan.....	54
3.2.1	Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	55
3.2.2	Jenis Data	57
3.2.3	Populasi dan Sampel	58
3.2.3.1	Populasi	58
3.2.3.2	Sampel.....	58
3.2.4	Teknik Pengumpulan Data.....	59
3.2.5	Model Penelitian	61
3.2.6	Teknik Analisis Data.....	62
3.2.6.1	Uji Validitas dan Reliabilitas	62
3.2.6.2	Analisis Terhadap Kuesioner	64

3.2.6.3	<i>Method Of Succesive Interval (MSI)</i>	65
3.2.6.4	Analisis Jalur	66
3.2.6.5	Koefisien Jalur.....	66
3.2.6.6	Pengujian Hipotesis.....	68
BAB. IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		69
4.1	Hasil Penelitian.....	69
4.1.1	Analisis Deskriptif.....	69
4.1.2	Hasil Pengujian Instrumen Penelitian	69
4.1.2.1	Hasil Uji Validitas	69
4.1.2.2	Hasil Uji Reliabilitas	72
4.1.3	Analisis Deskriptif Variabel	73
4.1.3.1	Kualitas Layanan BRIMO Pada Nasabah Pengguna BRIMO di BRI Kanca Tasikmalaya.....	74
4.1.3.2	Bauran Promosi Pada Nasabah Pengguna BRIMO di BRI Kanca Tasikmalaya.....	76
4.1.3.3	Tingkat Persaingan di BRI Kantor Cabang Tasikmalaya.....	78
4.1.3.4	Kepuasan Nasabah Pengguna BRIMO di BRI Kanca Tasikmalaya	80
4.1.4	Analisis Kuantitatif.....	82
4.1.4.1	Uji Korelasi.....	82
4.1.4.2	Analisis Jalur	84
4.1.5	Pengujian Hipotesis	87
4.2	Pembahasan	88
4.2.1	Pengaruh Kualitas Layanan BRIMO Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna BRIMO BRI Kantor Cabang Tasikmalaya.....	88
4.2.2	Pengaruh Bauran Promosi Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna BRIMO BRI Kantor Cabang Tasikmalaya..	90
4.2.3	Pengaruh Tingkat Persaingan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna BRIMO BRI Kantor Cabang Tasikmalaya.....	90
4.2.4	Pengaruh Kualitas Layanan BRIMO, Bauran Promosi dan Tingkat Persaingan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna BRIMO BRI Kantor Cabang Tasikmalaya ..	91

BAB.V. SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan94

5.2 Saran94

DAFTAR PUSTAKA97