

DAFTAR ISI

	Halaman
COVER	
LEMBAR PENGESAHAN	
LEMBAR REKOMENDASI PENGUJI NASKAH TUGAS AKHIR	
MOTO	i
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR	ii
ABSTRACT.....	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Kegunaan Hasil Penelitian	5
1.4.1 Kegunaan pengembangan ilmu	5
1.4.2 Kegunaan praktis.....	6
1.5. Lokasi dan Waktu Penelitian	6
1.5.1 Lokasi Penelitian	6
1.5.2 Waktu Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS.....	8
2.1. Tinjauan Pustaka.....	8
2.1.1. Kualitas Pelayanan.....	8
2.1.2 Kepuasan Nasabah.....	12
2.2 Kerangka Pemikiran.....	17
2.3 Hipotesis	18
2.4 Penelitian Terdahulu	18
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	21
3.1 Objek Penelitian.....	21
3.2 Metode Penelitian	27
3.2.1 Jenis Penelitian.....	27
3.2.2 Operasionalisasi Variabel	28
3.2.3 Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.2.4 Model Penelitian.....	35
3.2.5 Teknik Analisis Data.....	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1 HASIL PENELITIAN.....	42
4.1.1 Deskripsi Data Penelitian	42
4.1.2 Analisis Data Penelitian	44

4.2 PEMBAHASAN	55
4.2.1 Kualitas Pelayanan Bank Rakyat Indonesia Kantor Unit Gunung Pereng Tasikmalaya	55
4.2.4 Simpulan Pembahasan	57
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	60
5.1 SIMPULAN.....	60
5.2 SARAN	61
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN	63
BIODATA PENULIS.....	79