

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Batasan Masalah.....	3
D. Tujuan Penelitian.....	4
E. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Penelitian Terdahulu.....	6
B. Pengertian Pemasaran.....	8

C. Pemasaran Jasa.....	8
D. Kualitas Jasa.....	11
E. Harapan, Kinerja dan Kepuasan Pelanggan.....	14
F. Perilaku Konsumen & Implikasi Kepuasan terhadap Perilaku Purna Pembelian.....	19
G. Hipotesis.....	21

BAB III. METODE PENELITIAN

A. Populasi dan Sampel.....	22
B. Jenis dan Pengumpulan Data.....	25
C. Validitas&Reliabilitas.....	26
D. Teknik Analisis Data.....	26
E. Proses Pengujian Hipotesis.....	28

BAB IV. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Deskriptif.....	30
B. Analisis Statistik.....	31
1. Analisis Uji dua sampel berpasangan Wilcoxon.....	31
2. Analisis Uji Kruskal-Wallis.....	35

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	44
--------------------	----

B. Saran.....	45
DAFTAR PUSTAKA.....	47
LAMPIRAN.....	48



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
4.1 Hasil Uji Beda Wilcoxon dari Harapan & Kinerja Bank.....	33
4.2 Kepuasan Nasabah Berdasarkan Karakteristik Gender.....	37
4.3 Kepuasan Nasabah Berdasarkan Karakteristik Jenis Pekerjaan.....	39
4.4 Kepuasan Nasabah Berdasarkan Karakteristik Usia.....	41



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
I. Daftar Pertanyaan.....	48
II. Uji Validitas & Reliabilitas.....	52
III. Data Harapan & Kinerja.....	51
IV. Data Kepuasan.....	66
V. Hasil Uji Wilcoxon.....	69
VI. Hasil Uji Kruskal Wallis.....	74
VII. Hasil Rata-rata Hitung Kepuasan.....	90

