

Daftar Isi

Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan.....	ii
Halaman Motto.....	iii
Halaman Persembahan.....	iv
Kata Pengantar.....	v
Daftar isi.....	viii
Daftar tabel	x
Bab I: Pendahuluan	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Pokok Permasalahan.....	6
1.3 Batasan Permasalahan.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.6 Hipotesis Penelitian	8
1.7 Metode Penelitian.....	8
1.7.1 Populasi dan Sampel.....	8
1.7.2 Data yang diperlukan.....	10
1.7.3 Metode Pengumpulan Data.....	11
1.7.4 Variabel Penelitian.....	11
1.8 Metode Analisis Data.....	13
1.8.1 Analisis Data Kualitatif.....	13
1.8.2 Analisis Data Kuantitatif.....	13
Bab II: Landasan Teori	
2.1 Pengertian Dan Definisi Pemasaran ,Manajemen Pemasaran	20
2.2 Pengertian Dan Definisi Konsep Pemasaran.....	22
2.3 Pemasaran Jasa	25
2.4 Pengertian Dan Definisi Perilaku Konsumen.....	26
2.5 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	33
2.6 Pengertian dan Karakteristik Persepsi.....	42
2.7 Pengertian Bank.....	43

BAB III: Gambaran Umum Perusahaan

3.1 Sejarah dan Riwayat Berdirinya Perusahaan.....	45
3.2 Lokasi Perusahaan.....	47
3.3 Struktur Perusahaan.....	48
3.4 Perincian Tugas.....	49
3.5 Tujuan Perusahaan.....	60
3.6 Rencana Kerja.....	61

BAB IV: Analisis Data dan Pembahasan

4.1 Pendahuluan.....	65
4.2 Analisis Kualitatif.....	65
4.2.1 Karakteristik Responden.....	65
4.3 Uji Item Pertanyaan.....	68
4.3.1 Uji Validitas.....	69
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	71
4.4 Analisis Kuantitatif.....	73
4.5 Analisis Atribut Kualitas Pelayanan.....	73
4.6 Analisis Statistik.....	76
4.6.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	77
4.6.2 Analisis Koefisien Korelasi Berganda.....	81
4.6.3 Uji Koefisien Regresi Secara Serentak.....	82
4.6.4 Analisis Korelasi Parsial dan Determinasinya.....	83

BAB V: Kesimpulan Dan Saran

5.1 Kesimpulan.....	88
5.2 Saran.....	91

Daftar Pustaka

Lampiran

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	66
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Usia	66
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	67
Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan	68
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Kuisisioner Persepsi	69
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Kuisisioner Kualitas Pelayanan Kinerja	70
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Kuisisioner Kualitas Pelayanan Kepentingan ...	71
Tabel 4.8. Hasil Uji Reliabilitas Kuisisioner Bagian Kualitas Pelayanan	72
Tabel 4.9. Hasil Uji Reliabilitas Kuisisioner Bagian Kualitas Pelayanan	72
Tabel 4.10. Penilaian Kualitas Layanan Kinerja dengan Kualitas Layanan Kepentingan	76
Tabel 4.11. Hasil Uji Koefisien Regresi Variabel Independen terhadap Variabel Dependen	80
Tabel 4.12. Hasil Uji Korelasi PEARSON	84