

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Halaman Sampul Depan Skripsi	ii
Halaman Judul Skripsi	iii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme	iv
Halaman Pengesahan Skripsi	v
Halaman Pengesahan Ujian Skripsi	vi
Abstrak	vii
Halaman Motto	viii
Halaman Persembahan	ix
Kata Pengantar	x
Daftar Isi	xiii
Daftar Tabel	xvii
Daftar Gambar	xviii
Daftar Lampiran	xix

BAB I PENDAHULUAN

1.1	Latar Belakang Masalah	1
1.2	Rumusan Masalah Penelitian	4
1.3	Tujuan Penelitian	4
1.4	Manfaat Penelitian	5

BAB II KAJIAN PUSTAKA

	Halaman
2.1	Telaah Pustaka6
2.2	Pengertian dan Definisi Pemasaran9
2.3	Konsep Pemasaran 12
2.4	Pemasaran Jasa 14
2.4.1	Karakteristik Jasa14
2.4.2	Sifat-Sifat Khusus Dari Pemasaran jasa 15
2.4.3	Penggolongan Jasa 16
2.5	Perilaku Konsumen17
2.5.1	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Membeli 17
2.5.1.1	Faktor Eksternal 17
2.5.1.2	Faktor Internal 19
2.5.2	Proses Pembelian20
2.5.2.1	Tahap-Tahap Proses Pembelian..... 20
2.6	Perbankan21
2.6.1	Pengertian Bank21
2.6.2	Dimensi Kualitas Pelayanan Perbankan 22
2.7	Kepuasan Konsumen 23
2.7.1	Harapan Konsumen 24
2.7.2	Metode Untuk mengukur Kepuasan Konsumen28
2.7.3	Pendekatan Untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen31
2.8	Hipotesis32

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Identifikasi Variabel	33
3.2	Instrumen Pengumpul Data	36
3.3	Data Dan Teknik Pengumpulan Data	37
3.3.1	Jenis Data	37
3.3.2	Teknik Pengumpulan Data	38
3.3.3	Uji Instrumen Penelitian	38
3.3.3.1	Uji Validitas	39
3.3.3.2	Uji Reliabilitas	42
3.4	Populasi Dan Sampel	43
3.5	Teknik Analisis	45
3.5.1	Analisis Nilai Rata-Rata Hitung (<i>Arithmetic Mean</i>)	45
3.5.2	Analisis Uji Jenjang Bertanda Wilcoxon	47
3.5.3	Analisis Uji Beda Jenjang Kruskal-Wallis	48

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1	Analisis Karakteristik Responden	51
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	52
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	53
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan	54
4.1.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	54

4.2	Analisis Statistika	55
4.2.1	Analisis Uji Jenjang Bertanda Wilcoxon	55
4.2.2	Analisis Uji Beda Jenjang Kruskal-Wallis	63
4.2.2.1	Kepuasan Nasabah Menurut Gender.....	64
4.2.2.2	Kepuasan Nasabah Menurut Usia.....	67
4.2.2.3	Kepuasan Nasabah Menurut Pekerjaan	69
4.2.2.4	Kepuasan Nasabah Menurut Pendapatan	71
4.2.2.5	Kepuasan Nasabah Menurut Pendidikan	72

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	75
5.2	Saran	77
	Daftar Pustaka	79
	Lampiran	81



DAFTAR TABEL

	Halaman
3.1 Hasil Uji Validitas Harapan	40
3.2 Hasil Uji Validitas kinerja.....	41
3.3 Hasil Uji reliabilitas Harapan dan Kinerja	42
4.1 Jenis Kelamin Responden	52
4.2 Usia Responden	52
4.3 Pekerjaan Responden	53
4.4 Pendapatan Responden	54
4.5 Pendidikan Responden	55
4.6 Rekapitulasi Hasil Perbedaan Kinerja dan Harapan	57
4.7 Kepuasan Menurut Gender	65
4.8 Kepuasan Menurut Usia	67
4.9 Kepuasan Menurut Pekerjaan	69
4.10 Kepuasan Menurut Pendapatan	71
4.11 Kepuasan Menurut Pendidikan	73

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Konsep Kepuasan Konsumen	28



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN	81
I. Hasil Jawaban Responden	82
II. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	91
III. Hasil Analisis Rata-Rata Hitung	102
IV. Hasil Analisis Wilcoxon	108
V. Hasil Analisis Kruskal-Wallis	118
VI. Kuisisioner	129

