

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Halaman Sampul Depan Skripsi.....	ii
Halaman Bebas Plagiarisme .....	iii
Halaman Pengesahan Skripsi.....	iv
Halaman Pengesahan Pengujian Skripsi .....	v
Halaman Persembahan .....	vi
Halaman Motov .....	ii
Abstrak.....	viii
Kata Pengantar.....	ix
Daftar Isi .....	x
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Gambar .....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	2
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Pengertian Pemasaran.....	7
2.3 Konsep Pemasaran.....	8
2.4 Perilaku Konsumen.....	11
2.5 Pengertian Jasa dan Pemasaran Jasa Bank.....	13
2.6 Layanan dan Kepuasan Nasabah.....	15
2.7 Konsep Kepuasan Konsumen.....	18
2.8 Pengertian Harapan dan Kinerja.....	20
2.9 Karakteristik Konsumen.....	26
2.10 Hipotesis Penelitian.....	27

## BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Populasi dan Sampel.....	29
3.2 Variabel Penelitian.....	31
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	35
3.4 Teknik Analisis Data.....	38

## BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis Deskriptif, Pengujian Instrumen, dan Analisis Statistik.....	43
A. Analisis Deskriptif.....	43

B. Pengujian Instrumen.....	48
C. Analisis Statistik.....	51
4.2 Analisis Selisih dan Uji Beda Wilcoxon.....	52
4.3 Pengujian Hipotesis.....	56
1. Pengujian Hipotesis Pertama.....	56
2. Pengujian Hipotesis Kedua.....	63

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	68
B. Saran.....	69

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



## DAFTAR TABEL

### Tabel

1.1 Data Nasabah .....	1
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Gender .....	44
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan .....	44
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Rata-Rata Pendapatan .....	46
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	47
4.5 Uji Validitas Harapan .....	49
4.6 Uji Validitas Kinerja .....	50
4.7 Uji Reliabilitas .....	51
4.8 Hasil Pengujian Wilcoxon Rank Test .....	54
4.9 Kepuasan Konsumen Berdasarkan Karakteristik Responden .....	65



## DAFTAR GAMBAR

Gambar

2.1 Konsep Kepuasan Konsumen.....	19
-----------------------------------	----



## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran

- I. Surat permohonan ijin penelitian pada Bank BRI Unit Magelang Utara
- II. Surat ijin Penyebaran Kuisisioner kepada nasabah Bank BRI Unit Magelang Utara dan Daftar Pertanyaan untuk Responden
- III. Rekapitulasi Data Hasil Jawaban 90 Responden Nasabah Bank BRI Unit Magelang Utara
- IV. Hasil Uji Validitas Kinerja dan Validitas Harapan
- V. Hasil Uji Reliabilitas Kinerja dan Reliabilitas Harapan
- VI. Hasil Analisis Uji Jenjang Bertanda Wilcoxon
- VII. Hasil Analisis Ragam Satu Arah Kruskal Wallis
- VIII. Hasil Analisis Means Kruskal Wallis
- IX. Tabel r untuk Product Moment

