

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	7
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Kepuasan Nasabah.....	8
2.2. Nilai Pelanggan.....	9
2.3. Selera Konsumen	10
2.4. Loyalitas konsumen	11
2.5. Penelitian Terdahulu	15

2.6. Hipotesis	17
2.7. Kerangka Pemikiran	20
BAB III : METODE PENELITIAN	
3.1. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	22
3.2. Populasi dan Sampel	25
3.3. Jenis dan Sumber Data.....	26
3.4. Metode Pengumpulan Data	27
3.5. Metode Analisis Data.....	27
BAB IV : ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian	34
4.2. Identitas Responden.....	37
4.3. Tanggapan Responden	40
4.4. Analisis Data	46
4.5. Pembahasan.....	54
BAB V : PENUTUP	
5.1. Kesimpulan	62
5.2. Saran-saran	63
5.3. Rekomendasi Penelitian Mendatang	64
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	67