

DAFTAR ISI

Halaman Pengesahan -----	ii
Sertifikasi -----	iii
Kata Pengantar -----	iv
Abstract -----	vi
Abstraksi -----	vii
I. PENDAHULUAN -----	1
1. 1 Latar Belakang Masalah -----	1
1. 2 Perumusan Masalah -----	6
1. 3 Tujuan dan Manfaat Penelitian -----	7
II. TELAAH PUSTAKA, IDENTIFIKASI KEBIJAKAN DAN PENGEMBANGAN MODEL PENELITIAN EMPIRIK -----	8
2. 1 Telaah Pustaka -----	8
2.1.1 Kepuasan Nasabah -----	8
2.1.2 Kualitas Layanan -----	9
2.1.3 Kualitas Produk -----	13
2. 2 Identifikasi Kebijakan dan Indikator Variabel -----	15
2.2.1 Identifikasi Kebijakan Kualitas Layanan -----	15
2.2.2 Identifikasi Kebijakan Kualitas Produk -----	25
2.2.3 Identifikasi Kebijakan Kepuasan Nasabah -----	27
2. 3 Model Penelitian Empiris -----	29
III. METODE PENELITIAN -----	30
3. 1 Tipe Penelitian -----	30
3. 2 Jenis dan Sumber Data -----	30
3. 3 Populasi dan Sampel -----	31
3. 4 Metode Pengumpulan Data -----	32
3. 5 Analisis Data -----	33
IV. ANALISIS DATA -----	42
4. 1 Uji Validitas dan Reliabilitas -----	42
4. 2 Uji Asumsi Klasik-----	47
4. 3 Uji Regresi Linear Berganda -----	50
4. 4 Uji Goodness of Fit -----	51
4. 5 Tingkat Kesesuaian -----	54
4. 6 Importance Performace Analysis (IPA)-----	74
4. 7 Diagram Kartesius-----	76

V.	KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN -----	87
5. 1	Kesimpulan -----	87
5. 2	Kesimpulan Masalah Penelitian -----	87
5. 3	Implikasi Kebijakan Manajerial -----	89
5. 4	Keterbatasan Penelitian -----	92
5. 5	Agenda Penelitian Mendatang -----	92

DAFTAR PUSTAKA