

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Pernyataan Keaslian Tesis	ii
Persetujuan Draft Tesis	iii
Halaman Motto dan Persembahan	iv
Abstract	v
Abstraksi	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xiii
Daftar Lampiran	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	8
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL PENELITIAN	
2.1 Kepuasan Pelanggan	10
2.2 Kualitas Pelayanan Perbankan / <i>Banking Service Quality</i> (<i>BSQ</i>)	11
2.3 Keakraban dengan Nasabah (<i>Customer Intimacy</i>)	16
2.4 Loyalitas Pelanggan (<i>Customer Loyalty</i>)	17
2.5 Pengembangan Kerangka Pemikiran Teoritis	19
2.6 Hipotesis	21

2.7	Definisi Operasional dan Dimensional Variabel	21
BAB III	METODE PENELITIAN	
3.1	Jenis dan Sumber Data	29
3.2	Populasi dan Sampel	29
3.3	Metode Pengumpulan Data	30
3.4	Metode Analisis	31
BAB IV	ANALISIS DATA	
4.1	Gambaran Umum Responden	43
4.2	Statistik Deskriptif	47
4.3	Statistik Inferensial	59
4.4	Kesimpulan Bab	87
BAB V	KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN	
5.1	Kesimpulan Hipotesis	89
5.2	Kesimpulan Masalah Penelitian	91
5.3	Implikasi Teoritis	94
5.4	Implikasi Manajerial	96
5.5	Keterbatasan Penelitian dan Agenda Penelitian Mendatang.	103

DAFTAR PUSTAKA