

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK.....	v
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	6
1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	7
 BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1. Landasan Teori	9
2.1.1. Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.2. Dimensi Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>)	11
2.1.3. Promosi.....	13
2.1.4. Tujuan Promosi.....	15
2.1.5. Fungsi Promosi	16
2.1.6. Strategi Bauran Promosi.....	20
2.1.7. Harapan	24
2.1.8. Kepuasan Nasabah	28

2.2	Pengaruh Antar Variabel Penelitian	31
2.2.1	Hubungan Kualitas Terhadap Kepuasan Nasabah.....	31
2.2.2	Hubungan Promosi Terhadap Kepuasan Nasabah.....	33
2.2.3	Hubungan Harapan Terhadap Kepuasan Nasabah.....	35
2.3	Penelitian Terdahulu	36
2.4	Kerangka Pemikiran Teoritis Dan Hipotesis	38
2.4.1.	Kerangka Pemikiran Teoritis	38
2.4.2.	Hipotesis	40
BAB III	METODE PENELITIAN	41
3.1.	Jenis Penelitian	41
3.2.	Populasi dan Sampel	41
3.2.1.	Populasi	41
3.2.2.	Sampel	41
3.3.	Sumber dan Metode Pengumpulan Data	43
3.3.1.	Sumber Data.....	43
3.3.2.	Metode Pengumpulan Data.....	43
3.4.	Variabel dan Indikator	44
3.5.	Teknik Analisis Data	46
3.5.1.	Uji Angka Indeks	46
3.5.2.	Uji Instrumen (Validitas dan Relibilitas).....	47
3.5.3.	Uji Asumsi Klasik	47
3.5.4.	Pengujian Hipotesis	49
3.5.5.	Uji Kelayakan Model	50
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51
4.1.	Hasil Penelitian	51
4.1.1.	Identitas Responden.....	51
4.1.2.	Deskripsi Variabel Penelitian	55
4.1.3.	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	63
4.1.4.	Uji Asumsi Klasik	66
4.1.5.	Analisis Regresi Linier Berganda	68

4.1.6. Pengujian Hipotesis (Uji t)	69
4.1.7. Koefisien Determinasi (R^2)	71
4.2. Pembahasan	72
4.2.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah.....	72
4.2.2. Pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Nasabah	74
4.2.3. Pengaruh Harapan Pelanggan terhadap Kepuasan Nasabah.....	76
BAB V PENUTUP	
5.1. Simpulan	78
5.2 Keterbatasan Penelitian	78
5.3 Saran	79
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN	