

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	11
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian	12
1. Tujuan Penelitian	12
2. Kontribusi Penelitian	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka	14.
1. Manajemen Pemasaran	14
2. Kualitas Pelayanan.....	18
3. Suku Bunga Kredit.....	34
4. Prosedur Kredit	42
5. Keputusan Pengambilan Kredit	47
B. Penelitian Terdahulu	51
C. Rerangka Pemikiran	53
D. Pengembangan Hipotesis	54
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	57
B. Desain Penelitian	57
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	59
1. Definisi Variabel.....	59
2. Operasionalisasi Variabel	61

D.	Populasi dan Sampel	63
1.	Populasi.....	63
2.	Sampel dan Metode Pengambilan Sampel.....	63
E.	Teknik Pengumpulan Data.....	64
F.	Metode Analisis Data.....	64
1.	Evaluasi Measurement (<i>Outer Model</i>).....	65
2.	Pengujian Model Struktural atau Uji Hipotesis (<i>Inner Model</i>).....	67

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A.	Gambaran Umum Perusahaan.....	69
B.	Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	72
C.	Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Variabel	79
1.	Hasil Uji Validitas.....	79
2.	Hasil Uji Realibilitas.....	84
D.	Hasil Evaluasi Struktur Model (<i>Inner Model</i>)	85
1.	Nilai <i>R-Square</i> (R^2).....	85
2.	Nilai <i>Predictive Relevance</i> (Q2).....	86
3.	Nilai <i>Goodness of Fit</i> (GoF)	87
4.	Evaluasi Pengujian Hipotesis Penelitian.....	88
E.	Analisis Hasil Penelitian.....	93
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		
A.	Simpulan	96
B.	Saran	97
DAFTAR PUSTAKA		100
LAMPIRAN		105