

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI	iv
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI	v
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI.....	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Perumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1. Manfaat Akademis	7
1.4.2. Manfaat Praktis	8
BAB II.....	9
TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1. Penelitian Terdahulu.....	9
2.2. Kajian Teoretis	15
2.2.1. Komunikasi Pemasaran	15
2.2.2. Tinjauan Umum Pemasaran Jasa	18
2.2.3. Tinjauan Umum Jasa dan Ketidakberwujudan dari Tampilan Jasa	19
2.2.4. Strategi Komunikasi Pemasaran Jasa.....	24
2.2.5. Kualitas Pelayanan	32
2.2.6. Kepuasan Pelanggan	34
2.3. Hipotesis Teori	44

BAB III	46
METODOLOGI PENELITIAN	46
3.1. Paradigma Penelitian	46
3.2. Motode Penelitian.....	46
3.3. Populasi dan Sampel	47
3.3.1. Populasi	47
3.3.2. Sampel.....	48
3.3.3. Teknik Penarikan Sampel	49
3.4. Definisi Konsep dan Operasionalisasi Konsep	50
3.4.1. Definisi Konsep.....	50
3.4.2. Operasionalisasi Konsep	51
3.5. Teknik Pengumpulan Data	54
3.6. Validitas dan Reliabilitas.....	54
3.6.1. Uji Validitas	55
3.6.2. Uji Reliabilitas	57
3.7. Teknik Analisis Data	58
3.8. Hipotesis Penelitian dan Uji Hipotesis	60
3.9. Koefisien Korelasi	61
3.10. Uji Regresi Linear Sederhana	63
BAB IV	65
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	65
4.1. Gambaran Umum Perusahaan	65
4.1.1. Sejarah Bank Mestika Dharma, Tbk	65
4.1.2. Visi, Misi dan Nilai PT. Bank Mestika Dharma Tbk.....	66
4.1.3. Struktur Manajemen PT. Bank Mestika Dharma Tbk	67
4.2. Hasil Penelitian.....	68

4.2.1.	Uji Validitas	68
4.2.2.	Uji Reliabilitas	70
4.2.3.	Identitas Responden	71
4.2.4.	Hasil Penelitian Kualitas Pelayanan (X)	75
4.2.5.	Hasil penelitian Kepuasan Nasabah (Y)	97
4.2.6.	Uji Korelasi	103
4.2.7.	Uji <i>t</i>	104
4.2.8.	Uji Regresi	104
4.3.	Pembahasan	105
BAB V	107
SIMPULAN DAN SARAN	107
5.1.	Simpulan.....	107
5.2.	Saran	108
5.2.1.	Saran Akademis	108
5.2.2.	Saran Praktis	108
DAFTAR PUSTAKA	110
LAMPIRAN	113