

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	8
1.3. Rumusan Masalah	8
1.4. Tujuan Penelitian.....	9
1.5. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN	
2.1. Sejarah Perusahaan.....	11
2.2. Lingkup dan Bidang Usaha	11
2.3. Sumber Daya	12
2.4. Tantangan Bisnis	12
2.5. Proses/ Kegiatan Fungsi Bisnis	13
BAB III KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
3.1. Kualitas Pelayanan	16
3.2. Bauran Promosi	19
3.3. Kepercayaan Nasabah.....	23
3.4. Minat Pembelian Ulang.....	26
3.5. Penelitian Terdahulu.....	28
3.6. Kerangka Pemikiran	33
3.7. Hipotesis Penelitian	34
BAB IV METODE PENELITIAN	
4.1. Jenis/ Desain Penelitian.....	35
4.2. Variabel Penelitian	35
4.3. Populasi dan Sampel Penelitian.....	37
4.4. Jenis dan Sumber Data	38

4.5. Teknik Pengumpulan Data	39
4.6. Teknik Analisis Data	40
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
5.1. Hasil Penelitian.....	46
5.2. Pembahasan	60
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1. Kesimpulan.....	65
6.2. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN	74
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	81



UNIVERSITAS
MERCU BUANA