

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>ABSTRACT</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xi
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Identifikasi Masalah dan Rumusan masalah .....	13
1.3. Batasan Masalah .....	15
1.4. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	15
1.5. Manfaat dan Kegunaan Penelitian.....	16
<b>BAB II. DESKRIPSI PERUSAHAAN</b>	
2.1. Sejarah Perusahaan .....	18
2.2. Lingkup Bidang Usaha .....	23
2.3. Sumber Daya .....	24
2.4. Tantangan Bisnis di Perusahaan .....	26
2.5. Proses/Kegiatan Fungsi Bisnis di Perusahaan .....	28
<b>BAB III. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>	
3.1 Kualitas Pelayanan.....	31
3.2 Kualitas Produk.....	33
3.3 Citra Perusahaan.....	35
3.4 Kepuasan Nasabah.....	40
3.5 Minat Beli Ulang.....	43
3.6 Penelitian Terdahulu.....	46
3.7 Kerangka Pemikiran.....	49
3.8 Hipotesis.....	50

#### **BAB IV. METODE PENELITIAN**

4.1 Desain Penelitian .....	52
4.2 Variabel Penelitian.....	52
4.3 Populasi dan Sampel.....	56
4.4 Jenis Dan Sumber Data.....	58
4.5 Teknik Pengumpulan Data.....	59
4.6 Pengujian Validitas dan Reliabilitas Data.....	60
4.7 Uji Asumsi Klasik.....	61
4.8 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	63
4.9 Pengujian Hipotesis.....	64
4.10 Analisa Jalur ( <i>Path Analysis</i> ).....	66
4.11 Matriks Korelasi Antar Dimensi.....	67

#### **BAB V. HASIL DAN PEMBAHASAN**

5.1 Karakteristik Responden.....	69
5.2 Hasil Uji Validitas .....	71
5.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	73
5.4 Analisis Deskriptif Variabel.....	74
5.5 Hasil Uji Normalitas.....	74
5.6 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	76
5.7 Uji Hipotesis dan Analisis Jalur.....	77
5.7.1 Hasil Uji Analisis Jalur Model 1.....	78
5.7.2 Hasil Uji Analisis Jalur Model 2.....	82
5.8 Korelasi Antar Dimensi.....	89
5.9 Pembahasan Hasil Penelitian.....	93
5.10 Implikasi Manajerial.....	97

#### **BAB VI. HASIL DAN PEMBAHASAN**

6.1 Kesimpulan.....	100
6.2 Saran.....	105

<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	109
-----------------------------	-----

<b>LAMPIRAN</b> .....	114
-----------------------	-----

<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	138
-----------------------------------	-----