

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS TESIS	iii
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
INTISARI	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	13
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	15
1.4 Tujuan Penelitian	16
1.5 Manfaat Penelitian	16
1.6 Lingkup Penelitian.....	17
1.7 Sistematika Penulisan	18
BAB II LANDASAN TEORI	19
2.1. Proses Pengambilan Keputusan Pelanggan	19
2.2. Perjalanan Pelanggan.....	20
2.3. Pengalaman Pelanggan	29
2.4 Kepuasan Pelanggan.....	34
2.5 Kajian Penelitian Terdahulu	35
BAB III METODE PENELITIAN	38

3.1 Desain Penelitian	38
3.2 Metode Pengumpulan Data.....	38
3.3 Instrumen Penelitian	39
3.4 Keabsahan Data	47
3.5 Model Analisis Data	47
3.6 Profil Perusahaan PT Bank Mandiri Tbk.....	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
4.1 Profil Partisipan	53
4.2 Analisis Data	55
4.3 Perspektif Internal Perusahaan	96
4.4 Validasi Partisipan.....	106
4.5 Diskusi Pembahasan.....	108
BAB V SIMPULAN	
5.1 Kesimpulan.....	114
5.2 Implikasi Manajerial.....	116
5.3 Keterbatasan Penelitian dan Saran	121
DAFTAR PUSTAKA	123