

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
INTISARI	xii
<i>ABSTRACT</i>	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar belakang	1
1.2. Rumusan masalah	2
1.3. Tujuan penelitian	3
1.4. Manfaat penelitian.....	3
1.5. Metode penelitian	3
1.5.1 Desain Penelitian.....	3
1.5.2 Populasi dan Sampel.....	4
1.5.3 Sumber Data.....	5
1.5.4 Metode Pengumpulan Data.....	5
1.5.5 Prosedur Analisis.....	6
1.5.5.1 Regresi Linear Sederhana.....	6
1.5.5.2 Kerangka Analisis.....	7
1.5.5.3 Perumusan Hipotesis.....	8
1.5.5.4 Uji Hipotesis dengan Uji t (t-test).....	9
1.6. Sistematika penulisan	9
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1. Manajemen Strategi.....	11
2.2. Strategi Pemasaran.....	12
2.3. Kualitas Pelayanan.....	13
2.4. Definisi Operasional.....	17
2.5. Bank Reputation.....	18
2.6. Kepuasan Pelanggan.....	24
2.6.1 Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	26
2.6.2 Elemen Program Kepuasan Pelanggan.....	28
2.7. Kerangka Analisis.....	30
2.8. Pengembangan Hipotesis.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Data Penelitian.....	32
3.2. Teknik Pengumpulan Data.....	34



3.3.	Sampling dan Populasi.....	34
3.4.	Metode Analisa.....	35
3.4.1	Pengujian Hipotesa.....	35
3.5	Konstruksi Model.....	36
BAB IV GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN		
4.1.	Sejarah Bank BNI.....	38
4.2.	Profil Bank BNI.....	39
4.3.	Profil Bisnis Bank BNI.....	41
4.4.	Pembentukan Sentral Kredit Kecil.....	42
4.5.	Sentral Kredit Kecil Pecenongan.....	44
BAB V ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN		
5.1.	Profil Responden.....	46
5.2.	Pengujian Instrumen.....	49
5.2.1	Uji Validitas.....	49
5.2.2	Uji Reliabilitas.....	50
5.3	Pengujian Hipotesa.....	51
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		
6.1	Kesimpulan.....	54
6.2	Saran-saran.....	55

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Uji-t.....	9
Tabel 2.2 Alternatif Definisi Kepuasan Pelanggan.....	26
Tabel 5.1. Profil Responden.....	46
Tabel 5.2. Hasil Uji Validitas.....	50
Tabel 5.3. Hasil Uji Reliabilitas.....	51
Tabel 5.4. Tabel pengaruh attitude terhadap debitur.....	51
Tabel 5.5. Tabel pengaruh keahlian terhadap kepuasan debitur.....	52
Tabel 5.6. Tabel pengaruh proses terhadap kepuasan debitur.....	53

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1. Kerangka Pemikiran.....	8
Gambar 2.1. Model Kepuasan/Ketidakpuasan Pelanggan.....	25
Gambar 2.2. Kerangka Analisis.....	30

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Hasil Uji Karakteristik Responden.....	xv
Lampiran 2	Hasil Uji Regresi Sederhana 1 Pengaruh Attitude terhadap Kepuasan Debitur.....	xvii
Lampiran 3	Hasil Uji Regresi Sederhana 2 Pengaruh Keahlian terhadap Kepuasan Debitur.....	xviii
Lampiran 4	Hasil Uji Regresi Sederhana 3 Pengaruh Proses terhadap Kepuasan Debitur.....	xix
Lampiran 5	Hasil Uji Regresi Berganda.....	xx
Lampiran 6	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	xxi