

Daftar Isi

	Halaman
Halaman Judul.....	i
Lembar Pengesahan	ii
Lembar Pernyataan.....	iii
Lembar Persembahan	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Lampiran	xii
Intisari	xiii
<i>Abstract</i>	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Identifikasi Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Landasan Teori.....	5
1.6 Kegunaan Penelitian	6
1.7 Metode Penelitian	7
1.7.1 Teknik Pengumpulan Data.....	7
1.7.2 Populasi dan Sampel	8
1.8 Lokasi dan Tempat Penelitian.....	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	9

2.1	Pemasaran Jasa.....	9
2.2	Pengertian Jasa.....	9
2.3	Karakteristik Jasa	13
2.3.1	Perbedaan Barang dan Jasa	17
2.4	Pengertian dan Tujuan Pemasaran Jasa Bank.....	18
2.5	Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>).....	20
2.6	<i>Relational Benefit</i>	23
2.6.1	<i>Social Benefit</i>	23
2.6.2	<i>Confidence Benefit</i>	24
2.6.2.1	<i>Trust</i>	24
2.6.3	<i>Special Treatment Benefit</i>	25
2.7	Kepuasan Konsumen (<i>Customer Satisfaction</i>).....	26
2.7.1	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen ...	30
2.8	Loyalitas Konsumen (<i>Customer Loyalty</i>)	33
2.9	Model Penelitian	40
2.10	Hipotesis Penelitian.....	42
BAB III	METODE PENELITIAN	43
3.1	Data Penelitian	43
3.2	Metode Pengambilan Sampel.....	44
3.3	Ukuran Sampel.....	44
3.4	Definisi Operasional dan Pengukuran Instrumen	45
3.4.1	Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>).....	45
3.4.2	<i>Relational Benefit</i>	47
3.4.3	Kepuasan Konsumen (<i>Customer Satisfaction</i>)	47
3.4.4	<i>Positive Word of Mouth</i> dan <i>Retention Intention</i>	48
3.4.5	Pengukuran Instrumen Penelitian	48
3.5	Uji Instrumen Penelitian	49
3.5.1	Uji Validitas	49

3.5.2	Uji Reliabilitas	53
3.6	Uji Asumsi Klasik.....	55
3.6.1	Uji Multikolenearitas	55
3.6.2	Uji Autokorelasi.....	56
3.6.3	Uji Heteroskedastisitas.....	56
3.7	Metode Analisis Data.....	57
BAB IV	ANALISIS DATA	59
4.1	Data Demografis Responden.....	59
4.2	Statistik Deskriptif	63
4.3	Uji Asumsi Klasik.....	65
4.3.1	Uji Multikolenearitas	66
4.3.2	Uji Autokorelasi.....	67
4.3.3	Uji Heteroskedastisitas.....	70
4.3.4	Uji Validitas Sampel Besar	72
4.3.5	Uji Reliabilitas Sampel Besar	74
4.4	Pengujian Hipotesis dan Pembahasan.....	76
4.4.1	Hasil Pengujian dan Pembahasan Hipotesis 1 dan 2	76
4.4.2	Hasil Pengujian dan Pembahasan Hipotesis 3	79
4.4.3	Hasil Pengujian dan Pembahasan Hipotesis 4	81
BAB V	KESIMPULAN dan SARAN	84
	Kesimpulan	84
	Saran..	85
	Daftar Pustaka.....	86