

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
INTISARI.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1. 1. Latar Belakang.....	1
1. 2. Rumusan Masalah.....	4
1. 3. Tujuan Penelitian	4
1. 4. Metodologi Penelitian.....	5
1.4.1. Uji Validitas	5
1.4.2. Uji Reliabilitas	6
1.4.3. <i>Uji Korelasi Spearman</i>	6
1. 5. Hipotesis	7
1. 6. Tinjauan Pustaka.....	8
1. 7. Jenis dan Sumber Data.....	10
1.7.1. Populasi Sampel.....	11
1.7.2. Penentuan Subjek dan Objek Penelitian	11
1.7.3. Jenis Variabel Penelitian	12
1.7.4. Sumber Data.....	12
BAB II LANDASAN TEORI	14
2.1. Pemasaran.....	14
2.1.1. Bauran Pemasaran Jasa	14
2.1.2. Jenis Produk	17

2.1.3.	Kualitas Produk.....	17
2.1.4.	Kualitas Layanan.....	18
2.2.	Perbankan	18
2.3.	Kepuasan Konsumen	19
BAB III GAMBARAN UMUM ORGANISASI.....		22
3.1.	Sejarah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk.....	22
3.2.	Visi dan Misi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk	24
3.3.	Layanan, Produk & Privileges Bank Rakyat Indosesia (Persero), Tbk..	25
BAB IV HASIL ANALISA DAN PEMBAHASAN.....		30
4.1.	Uji Validitas	30
4.2.	Uji Reliabilitas.....	31
4.3.	Karakteristik Responden	33
4.3.1.	Analisa Berdasarkan Jenis Kelamin.....	33
4.3.2.	Analisa Berdasarkan Usia	34
4.3.3.	Analisa Berdasarkan Profesi	35
4.4.	Analisis Korelasi Spearman	36
4.4.1.	Analisa Variabel Yang Paling Mendominasi/mempengaruhi.....	40
BAB V PENUTUP.....		42
5.1.	Kesimpulan.....	42
5.2.	Saran	43
DAFTAR PUSTAKA		44
LAMPIRAN.....		45