

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS TESIS	iii
KATA PENGANTAR	iv
INTISARI.....	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Pertanyaan Penelitian	10
1.4 Tujuan Penelitian	10
1.5 Motivasi Penelitian	11
1.6 Kontribusi Penelitian	11
1.7 Proses Penelitian	12
BAB II LANDASAN TEORI	13
2.1 Perspektif Pelanggan	13
2.2 Kepuasan Pelanggan	16
2.3 Perspektif Proses Bisnis Internal	19
2.4 Penelitian Terdahulu	21

BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1 Jenis Penelitian	22
3.2 Metode Penelitian	23
3.3 Situasi Sosial	23
3.4 Tempat dan Waktu Penelitian	24
3.5 Teknik Pengumpulan Data	25
3.6 Rencana Pengujian Keabsahan Data	27
3.6.1 Uji Validitas	27
3.6.2 Uji Reliabilitas	28
BAB IV ANALISIS HASIL PENELITIAN	29
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	29
4.2 Visi dan Misi PT Andalan Finance Indonesia	31
4.3 Corporate Value PT Andalan Finance Indonesia	31
4.4 Struktur Organisasi PT Andalan Finance Indonesia	32
4.5 Sub Divisi PT Andalan Finance Indonesia	32
4.6 Mitra Bisnis PT Andalan Finance Indonesia	33
4.7 Hasil Analisis dan Pembahasan Penelitian	33
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	53
5.1 Kesimpulan	53
5.2 Saran	56
5.3 Keterbatasan Penelitian	57
DAFTAR PUSTAKA	58
KUESIONER PENELITIAN	