

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1.    Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1.    Visi dan Misi Bank BTPN.....	1
1.1.2.    Nilai-nilai Bank BTPN.....	2
1.1.3.    Produk-Produk Bank BTPN Kantor Cabang Dago Bandung.....	2
1.2.    Latar Belakang Masalah.....	3
1.3.    Perumusan Masalah.....	9
1.4.    Tujuan Penelitian.....	9
1.5.    Manfaat Penelitian.....	10
1.6.    Sistematis Penulisan Tugas Akhir.....	10
BAB II.....	13
TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1.    Teori.....	13
2.1.1.    Kepuasan Pelanggan.....	13
2.1.2.    Kualitas Pelayanan.....	17
2.1.3.    Kualitas Produk.....	19
2.2.    Penelitian Terdahulu.....	22
2.3.    Kerangka Pemikiran.....	31
2.4.    Hipotesis.....	32
BAB III.....	33
METODE PENELITIAN.....	33
1.1.    Jenis Penelitian.....	33
1.2.    Operasionalisasi Variabel dan Skala Pengukuran.....	33

1.2.1.	Operasionalisasi Variabel .....	33
1.2.2.	Skala Pengukuran .....	34
1.3.	Tahapan Penelitian .....	37
1.4.	Populasi dan Sampel .....	38
1.4.1.	Populasi .....	38
1.4.2.	Sampel .....	39
1.5.	Pengumpulan Data dan Sumber Data .....	41
1.5.1.	Sumber Data .....	41
1.5.2.	Teknik Pengumpulan Data .....	41
1.6.	Uji Validitas dan Reabilitas .....	42
1.6.1.	Uji Validitas .....	42
1.6.2.	Uji Realibilitas .....	43
1.7.	Teknik Analisa Data .....	43
1.7.1.	Analisis Regresi Linear Berganda .....	43
1.7.2.	Uji Asumsi .....	44
1.7.3.	Uji t .....	45
1.7.4.	Uji F .....	45
1.7.5.	Uji Koefisien Determinasi .....	46
DAFTAR PUSTAKA .....		52