

## DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR ISI .....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xviii
<b>BAB I    PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Kegunaan Penelitian .....	7
1.5 Kerangka Pemikiran .....	7
1.6 Hipotesis .....	11
1.7 Pembatasan Masalah.....	11
<b>BAB II    TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Pengertian Pemasaran.....	12
2.2 Pengertian Bank .....	13
2.3 Perilaku Konsumen .....	13
2.4 Pengertian Kepuasan .....	14
2.5 Konsep Gap (Kesenjangan) Kepuasan Konsumen .....	14
2.6 Karakteristik dari Jasa .....	16
2.7 Pengertian Bauran Pemasaran .....	17

### BAB III METODELOGI PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian .....	19
3.2 Rancangan Pengambilan Sampel .....	19
3.2.1 Populasi Penelitian .....	19
3.2.2 Sampel Penelitian .....	20
3.2.3 Operasional Variabel Penelitian .....	20
3.2.4 Tempat dan Waktu Penelitian.....	22
3.2.5 Teknik Pengambilan Data.....	22
3.3 Metode Analisis Data .....	23
3.4. Skala Pengukuran .....	23
3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	23
3.6 Analisis Diskriminan .....	25

### BAB IV HASIL ANALISIS

4.1 Hasil Penilaian Nasabah Atas Bauran Pemasaran .....	26
4.1.1 Penilaian Nasabah Atas Bauran Produk .....	26
4.1.2 Penilaian Nasabah atas Bauran Harga .....	27
4.1.3 Penilaian Nasabah atas Bauran Distribusi .....	28
4.1.4 Penilaian Nasabah atas Bauran Promosi .....	29
4.1.5 Penilaian Nasabah atas Bauran Manusia .....	29
4.1.6 Penilaian Nasabah atas Bauran Proses .....	30
4.1.7 Penilaian Nasabah atas Bauran Tampilan Fisik.....	31
4.1.8 Penilaian Nasabah atas Loyalitas.....	32

4.2 Analisis Faktor .....	33
4.3 Analisis Determinasi Atas Bauran Pemasaran Berdasarkan Tingkat Pinjaman.....	37
4.3.1 Analisis Deskriminan Pinjaman Sampai dengan Rp. 500 jt .....	41
4.3.2 Analisis Deskriminan Pinjaman Rp 500 juta sampai dengan Rp. 2 milyar .....	41
4.3.3 Analisis Deskriminan Pinjaman Lebih Besar Rp. 2 milyar .....	42
4.4 Implikasi Managerial.....	44
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Simpulan .....	47
5.2 Saran .....	49
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>51</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>52</b>