

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>x</b>
<b>I. PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Permasalahan .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
1.5 Kerangka Pemikiran .....	10
1.6 Hipotesis.....	13
<b>II. LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Arti dan Pentingnya Pemasaran.....	14
2.2 Perilaku Keluhan .....	16
2.3 Penanganan Keluhan Pelanggan.....	20
2.4 Pengertian Kepuasan .....	22
2.5 Penelitian Terdahulu.....	25
<b>III. METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Penelitian .....	28
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	28
3.3 Variabel Penelitian dan Operasional Variabel .....	29
3.4 Populasi dan Sampel .....	31
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.6 Ukuran Variabel.....	34
3.7 Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur .....	34
3.8 Metode Analisis Data.....	35
<b>IV. Pembahasan</b>	
4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	38
4.1.1 Uji Validitas .....	38

4.1.2 Uji Reliabilitas .....	39
4.2 Karakteristik Nasabah .....	40
4.2.1 Tabulasi Kelamin dan Usia .....	41
4.2.2 Tabulasi Jenis Pekerjaan dan Usia .....	42
4.2.3 Tabulasi Jenis Pendidikan dan Pekerjaan .....	43
4.2.3 Tabulasi Jenis Pendidikan dan Penghasilan .....	44
4.3 Analisis Kualitatif Variabel Penelitian.....	45
4.3.1 Dimensi <i>Interactional Justice</i> .....	45
4.3.2 Dimensi <i>Procedural Justice</i> .....	48
4.3.3 Dimensi <i>Distributive Justice</i> .....	51
4.4 Analisis Regresi Berganda .....	53
4.4.1 Pengujian Asumsi Ekonometrika.....	53
4.4.2 Pengujian Hipotesis Statistik Peubah Secara Bersama-sama	56
4.4.3 Pengujian Hipotesis secara Parsial.....	57

## V. SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan .....	61
5.2 Saran .....	62

## DAFTAR PUSTAKA