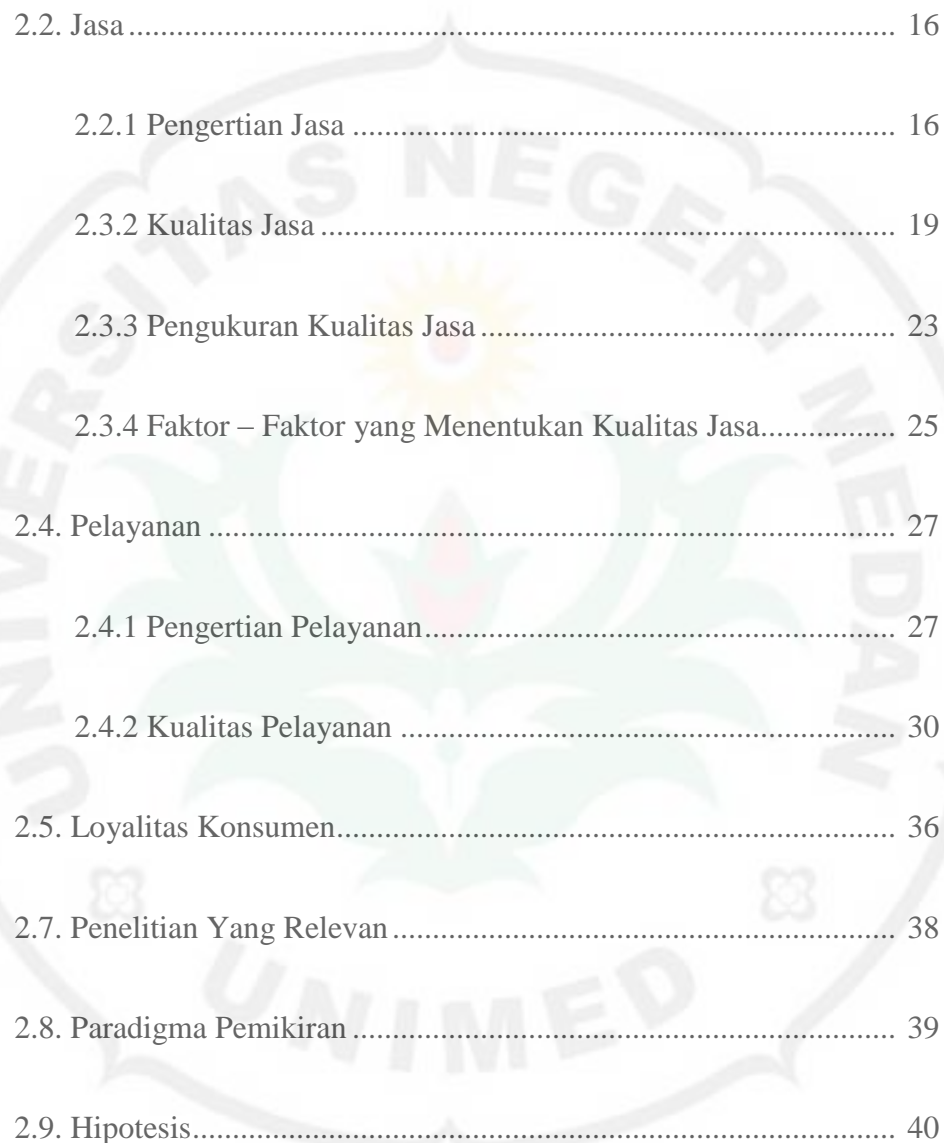



DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah	7
1.3. Pembatasan Masalah	8
1.4. Rumusan Masalah	8
1.5. Tujuan Penelitian	8
1.6. Manfaat penelitian.....	9
BAB II. KAJIAN PUSTAKA	10
2.1. Kerangka Teoritis.....	10
2.1.1 Pemasaran dan Manajemen Pemasaran.....	10
2.1.2 Prilaku Konsumen	14



2.2. Jasa.....	16
2.2.1 Pengertian Jasa	16
2.3.2 Kualitas Jasa	19
2.3.3 Pengukuran Kualitas Jasa	23
2.3.4 Faktor – Faktor yang Menentukan Kualitas Jasa.....	25
2.4. Pelayanan	27
2.4.1 Pengertian Pelayanan.....	27
2.4.2 Kualitas Pelayanan	30
2.5. Loyalitas Konsumen.....	36
2.7. Penelitian Yang Relevan	38
2.8. Paradigma Pemikiran	39
2.9. Hipotesis.....	40

BAB III. METODE PENELITIAN 41



3.1. Lokasi Penelitian.....	41
3.2. Populasi dan Sampel	41
3.2.1. Populasi	41
3.2.2. Sampel	41

3.3. Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional	42
3.3.1. Variabel Penelitian	42
3.3.2. Definisi Operasional	42
3.4. Teknik Pengumpulan Data	45
3.5. Teknik Analisis Data	49
3.5.1 Analisis Jalur	49
3.5. Uji Asumsi Klasik	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	55
4.1 Hasil Penelitian	55
4.1.1 Sejarah perusahaan	55
4.1.2 Visi dan Missi Bank BRI unit Dolok Sanggul	57
4.1.3 Produk yang di tawarkan Bank BRI.....	57
4.1.4 Struktur organisasi Bank BRI unit Dolok Sanggul	58
4.2 Deskripsi Pengumpulan Data	61
4.2.1 Identifikasi Responden.....	61
4.2.2 Deskripsi Penelitian Berdasarkan jawaban Responden	63
4.3 Analisis Data Penelitian	67

4.3.1 Uji Validitas dan Reabilitas	67
4.3.2 Transformasi Data Ordinal ke Interval	74
4.3.3 Deskripsi Hasil Penelitian	74
4.3.4 Analisis Jalur	67
4.3.4.1 Kerangka Hubungan antara Jalur (x_1, x_2, x_5 terhadap Y)	77
4.3.3.2 Menguji Koefisien secara Simultan	78
4.4 Pembahasan	90
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	92
5.1 Kesimpulan	92
5.2 Saran	94

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN