

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	7
1.3. Pembatasan Masalah.....	7
1.4. Rumusan Masalah	7
1.5. Tujuan Penelitian.....	8
1.6. Manfaat penelitian	8
BAB II. KAJIAN PUSTAKA	10
2.1. Kerangka Teoritis	10
2.1.1 Pemasaran dan Manajemen Pemasaran	10
2.1.2 Prilaku Konsumen.....	14
2.3. Jasa	16
2.3.1 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 ($x_1.x_2x_5$ terhadap Y).....	77
4.3.3.2 Menguji Koefisien secara Simultan.....	78
4.4 Pembahasan.....	90
BAB V HASIL KESIMPULAN DAN SARAN.....	92
5.1 Kesimpulan.....	92
5.2 Saran.....	94

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN