

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR TABEL .....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Pengertian Persepsi.....	8
2.2. Definisi Jasa .....	12
2.3. Tinjauan Umum Bank.....	19
2.4. Penelitian Terdahulu .....	26
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Jenis Penelitian .....	29
3.2. Definisi Operasionalisasi Variabel Penelitian .....	30

3.3. Teknik dan Alat Pengumpulan Data .....	31
3.4. Populasi dan Sampel .....	34
3.5. Tahapan Penelitian .....	36

#### BAB IV ANALISIS HASIL PENELITIAN

4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	38
4.2. Gambaran Umum Responden .....	47
4.3. Hasil dan Pembahasan .....	53

#### BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan .....	94
5.2. Keterbatasan Penelitian.....	95
5.3. Rekomendasi .....	96

DAFTAR PUSTAKA .....	99
----------------------	----

#### LAMPIRAN