

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR LAMPIRAN	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	9
1.3. Tujuan Penelitian	9
1.4. Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1. Landasan Teori dan Kajian Empiris	11
2.2. Penelitian Terdahulu	23
2.3. Kerangka Pemikiran	24
2.4. Hipotesis	27
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1. Jenis Penelitian	28
3.2. Sumber Data	29
3.3. Teknik Pengumpulan Data	30
3.4. Populasi dan Sampel	31
3.5. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	33
3.6. Teknik Analisis Data	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
4.1. Hasil Penelitian	46
4.1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	46
4.1.2. Karakteristik Responden	50
4.1.3. Pengujian Instrumen Penelitian	52
4.1.4. Deskripsi Variabel Penelitian	56
4.1.5. Pengujian Pengaruh <i>Physical Environment Quality</i> <i>Functional Quality, Technical Quality</i> dan <i>Corporate Image</i> Terhadap Kepuasan Nasabah	67
4.2. Pembahasan	76

BAB V	PENUTUP	83
	5.1. Kesimpulan	83
	5.2. Saran	84
	DAFTAR PUSTAKA	
	LAMPIRAN	

Universitas Tanjungpura