

DAFTAR ISI

COVER	
LEMBAR PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah	9
1.2.1 Identifikasi Masalah	9
1.2.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.4.1 Manfaat Teoritis	11
1.4.2 Manfaat Praktis	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	12
2.1 Kajian Pustaka	12
2.1.1 Teori Ilmu Manajemen	12
2.1.2 Manajemen Pemasaran	15
2.1.3 Kualitas Pelayanan	20
2.1.4 Fasilitas	22
2.1.5 Loyalitas.....	25
2.1.6 Penelitian Terdahulu	26
2.2 Kerangka Pemikiran	30
2.2.1 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah	31
2.2.2 Hubungan Fasilitas Perbankan Terhadap Loyalitas Nasabah.....	31
2.2.3 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Perbankan terhadap Loyalitas Nasabah	32
2.3 Hipotesis Penelitian	33
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1 Metode Penelitian yang Digunakan	35

3.2 Definisi dan Operasional Variabel	36
3.2.1 Definisi Variabel	37
3.2.2 Operasional Variabel	38
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	39
3.3.1 Populasi	39
3.3.2 Sampel	40
3.4 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	42
3.4.1 Sumber Data	42
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data	42
3.5 Teknik Analisis Data	43
3.5.1 Teknik Deskriptif	43
3.5.2 Analisis Asosiatif	46
3.6 Tempat dan Waktu Penelitian	56
3.6.1 Tempat Penelitian	56
3.6.2 Waktu Penelitian	56
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	57
4.1 Hasil Penelitian	57
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	57
4.1.2 Karakteristik Responden	62
4.1.3 Deskripsi Variabel yang Diteliti Tentang Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Perbankan Terhadap Loyalitas Nasabah	64
4.1.4 Hasil Pengujian Hipotesis	104
4.2 Pembahasan	129
4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Bjb Pangandaran	129
4.2.2 Pengaruh Fasilitas Perbankan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Bjb Pangandaran	132
4.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Perbankan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Bjb Pangandaran	134
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	137
5.1 Simpulan	137
5.2 Saran	138
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	169