

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK.....	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	3
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan	
1. Tujuan Penulisan.....	4
2. Manfaat Penulisan.....	4
BAB II KAJIAN TEORETIS DAN METODOLOGI PENULISAN	
A. Kajian Teoritis.....	5
B. Kerangka Berpikir.....	20
C. Metodologi Penulisan.....	22
BAB III PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Kasus.....	26
B. Analisis Kasus.....	40
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	45
B. Saran.....	46
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN - LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Nomor Tabel	Judul Tabel	Halaman
Tabel 3.1	Jenis kelamin nasabah	29
Tabel 3.2	Hasil kuesioner berdasarkan <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	30
Tabel 3.3	Hasil kuesioner berdasarkan <i>Reliability</i> (Keandalan)	32
Tabel 3.4	Hasil kuesioner berdasarkan <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	33
Tabel 3.5	Hasil kuesioner berdasarkan <i>Assurance</i> (Jaminan)	35
Tabel 3.6	Hasil kuesioner berdasarkan <i>Emphaty</i> (Empati)	37
Table 3.7	Matrik SWOT	43

DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Judul Lampiran
Lampiran 1	Surat Permohonan Observasi
Lampiran 2	Surat Keterangan Observasi
Lampiran 3	Kartu Konsultasi Bimbingan Penulisan Karya Ilmiah
Lampiran 4	Daftar Responden
Lampiran 5	Kuesioner
Lampiran 6	Daftar Pertanyaan
Lampiran 7	Daftar Riwayat Hidup Penulis