

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	i
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB II : LANDASAN TEORITIS</b>	
<b>A. Uraian Teoritis</b>	
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	6
2. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	6
3. Model Kualitas Pelayanan .....	8
4. Indikator Kualitas Pelayanan .....	9
5. Kepuasan Nasabah .....	10
6. Konsep Kepuasan Nasabah.....	13
7. Mengukur Kepuasan Nasabah .....	15
8. Indikator Kepuasan Nasabah .....	16
9. Strategi Kepuasan Nasabah.....	17
10. Pengertian Loyalitas Nasabah.....	18
11. Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah .....	19
12. Indikator Loyalitas Nasabah .....	21

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA  
PT. BANK PERKREDITAN RAKYAT  
(BPR) EKA PRASETYA MEDAN**

**SKRIPSI**

Oleh :

**ROYANTO SILALAH**  
NPM. 14.832.0302



**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2015**

B. Penelitian Terdahulu .....	22
C. Kerangka Konseptual .....	22
D. Hipotesis.....	23
<b>BAB III : METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian .....	25
B. Populasi dan Sampel .....	26
C. Definisi Operasional Variabel.....	28
D. Jenis dan Sumber Data.....	30
E. Teknik Pengumpulan Data .....	30
F. Teknik Analisis Data .....	31
<b>BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Hasil Penelitian .....	36
B. Penyajian Data Responden.....	44
C. Penyajian Data Angket Responden.....	45
D. Pembahasan.....	53
<b>BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan.....	59
B. Saran.....	60