

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	14
C. Tujuan Penelitian	14
D. Kegunaan Penelitian	15
E. Kajian Penelitian Terdahulu	15
F. Kerangka Pemikiran	18
G. Hipotesis	21
BAB II TINJAUAN TEORITIS TENTANG KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK, DAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN	22
A. Konsep dan Teori Kualitas Pelayanan	22
B. Konsep dan Teori Citra Merek	35
C. Konsep dan Teori Kepuasan Pengguna Layanan	46
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	55
A. Obyek Penelitian	55
B. Metode dan Pendekatan Penelitian	55
C. Sumber dan Jenis Data Penelitian	56
D. Populasi dan Sampel Penelitian	57
E. Operasionalisasi Variabel Penelitian	60
F. Teknik Pengumpulan Data Penelitian	64
G. Teknik Analisis Data	65
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	78
A. Gambaran Umum PT. Bank BRISyariah	78
B. Deskripsi Hasil Penelitian	100
C. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Pembayaran Uang Kuliah Mahasiswa di PT. Bank BRISyariah	129
D. Pengaruh Citra Merek Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Pembayaran Uang Kuliah Mahasiswa di PT. Bank BRISyariah	130
E. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Pembayaran Uang Kuliah Mahasiswa di PT. Bank BRISyariah	131

BAB V	PENUTUP	138
	A. Kesimpulan	138
	D. Saran/Rekomendasi	140
DAFTAR PUSTAKA		142
DAFTAR LAMPIRAN		



uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG