

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Batasan Masalah.....	12
1.3 Rumusan Masalah.....	12
1.4 Tujuan Penelitian.....	12
1.5 Manfaat Penelitian.....	13
BAB II.....	14
TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Landasan Teori.....	14
2.2 Hipotesis Penelitian.....	37
2.2.1 Kualitas Pelayanan Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah.....	37
2.2.2 Kualitas Pelayanan Nasabah berpengaruh Terhadap Loyalitas Nasabah.....	39
2.2.3 Kepercayaan Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Nasabah.....	41

2.2.4 Kepercayaan Berpengaruh Positif Terhadap Loyalitas Nasabah Bank	41
2.2.5 Kepuasan nasabah berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah..	42
2.3 Kerangka Berpikir.....	44
BAB III.....	46
METODE PENELITIAN.....	46
3.1 Lokasi Penelitian.....	46
3.2 Populasi dan Sampel.....	46
3.3 Variabel dan definisi Operasional.....	47
3.4 Instrumen Pengumpulan Data.....	49
3.5 Data yang dibutuhkan dan Sumber Data	53
3.6 Analisis Data.....	54
3.6.1 Uji Kualitas Data.....	54
3.6.2 Uji Konfirmatori.....	56
3.6.3 Pengujian Kesesuaian Model Persamaan Struktural.....	57
3.6.4 Uji Hipotesis.....	60
BAB IV.....	61
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	61
4.1 Gambaran Umum Responden.....	61
4.1.1 Distribusi Responden Dari Segi Jenis Kelamin.....	61

4.1.2	Distribusi Responden Ditinjau Dari Tingkat Pendidikan.....	62
4.1.3	Distribusi Responden Ditinjau Dari Pekerjaan.....	62
4.1.4	Distribusi Responden Ditinjau Dari Usia.....	63
4.1.5	Distribusi Responden Berdasarkan Tahun Bergabung Menjadi Nasabah.....	63
4.1.6	Distribusi Responden Dari Segi Pengeluaran Responden.....	64
4.2	Penilaian Responden Terhadap Variabel-Variabel Penelitian.....	64
4.3	Uji Kualitas Data.....	68
4.3.1	Uji Normalitas.....	68
4.3.2	Uji Outlier.....	69
4.4	Uji Konfirmatori.....	70
4.4.1	Analisis Goodness of Fit Variabel.....	70
4.4.2	Analisis validitas dan Reliabilitas.....	72
4.5	Uji Struktural.....	73
4.5.1	Evaluasi Terhadap Goodness of Fit (GOF).....	73
4.6	Pengujian Hipotesis dan pembahasan.....	76
4.6.1	Pengujian Hipotesis.....	76
4.6.2	Pembahasan.....	78
BAB V	79
KESIMPULAN DAN SARAN	79

5.1 Kesimpulan	79
5.2 Saran	80



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Bank Dengan Loyalitas Nasabah Yang Tinggi	10
Tabel 3.1 Hasil Pengujian Validitas Instrumen Penelitian	51
Tabel 3.2 Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel penelitian	53
Tabel 3.3 Indikator Pengujian <i>Goodnes Of Fit</i>	60
Tabel 4.1 Jenis kelamin responden	61
Tabel 4.2 Tingkat pendidikan	62
Tabel 4.3 Pekerjaan responden	62
Tabel 4.4 Usia	63
Tabel 4.5 Tahun bergabung nasabah.....	64
Tabel 4.6 Pengeluaran Responden.....	64
Tabel 4.7 Skala Interval	65
Tabel 4.8 Penilaian Responden terhadap kualitas pelayanan Error! Bookmark not defined.	
Tabel 4.9 Penilaian Responden terhadap kepercayaan	66
Tabel 4.10 Penilaian Responden terhadap Kepuasan	67
Tabel 4.11 Penilaian Responden terhadap Loyalitas	67
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas	69
Tabel 4.13 Goodness of Fit untuk masing-masing variabel.....	70
Tabel 4.14 Hasil Pengujian Convergent Validity dan Composite Reliability	72
Tabel 4.15 Hasil Pengukuran GOF pada model Awal.....	74
Tabel 4.16 Modification Indices awal	74
Tabel 4.17 Hasil GOF Modifikasi	76

Tabel 4.18 Hasil Pengujian Pengaruh Variabel Bebas terhadap Variabel

Tergantung 77



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	44
Gambar 4.1 Model Awal (Output Path Diagram Model Awal/Initial Model).....	74
Gambar 4.2 Output path Diagram Final Model (Model Akhir).....	75

