

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR SKRIPSI	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
ABSTRAKSI	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Batasan Masalah	6
1.5. Manfaat Penelitian	6

BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1. Landasan Teori	8
2.1.1. Pendahuluan	8
2.1.2. Pemasaran	9
2.1.3. Loyalitas	10
2.1.4. Kepercayaan	11
2.1.5. Komitmen	12
2.1.6. Kualitas Layanan	14
2.2. Kerangka Konseptual Penelitian	16
2.3. Hipotesis Penelitian	17
BAB III METODE PENELITIAN.....	18
3.1. Lokasi Penelitian	18
3.2. Definisi Operasional Variabel Penelitian	18
3.2.1. Kualitas Layanan	18
3.2.2. Kepercayaan	20
3.2.3. Komitmen	21
3.2.4. Loyalitas Konsumen	21
3.3. Data dan Teknik Pengumpulan Data	22
3.3.1. Jenis Data	22
3.3.2. Teknik Pengumpulan Data	22
3.4. Uji Validitas dan Reliabilitas	23

3.4.1. Uji Validitas	23
3.4.2. Uji Realiabilitas	24
3.5. Populasi dan Sampel	24
3.5.1. Populasi	24
3.5.2. Sampel	24
3.6. Metode Analisis Data	25
3.6.1. Analisis Deskriptif	25
3.6.2. Analisis Verivikatif	25
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	34
4.1. Uji Instrumen Penelitian	34
4.1.1. Hasil Uji Validitas	34
4.1.2. Hasil Uji Reliabilitas	35
4.2. Analisis Deskriptif	36
4.2.1. Deskriptif Profil Responden	36
4.2.2. Persepsi Konsumen terhadap Variabel Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Komitmen dan Loyalitas	41
4.3. Analisis <i>Structural Equation Model</i>	46
4.3.1. Pengujian Instrumen Model Structural	47
4.3.2. Uji Kebaikan Model (<i>Goodness of Fit</i>).....	48
4.3.3. Hasil Pengujian Hipotesis	51
4.4. Pembahasan dan Implikasi	55

4.4.1. Hubungan antara Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah.....	55
4.4.2. Hubungan antara Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah.....	56
4.4.3. Hubungan antara Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah	57
4.4.4. Hubungan Antara Kualitas Layanan Terhadap Kepercayaan.....	59
4.4.5. Hubungan Antara Kualitas Layanan Terhadap Komitmen	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	61
5.1. Kesimpulan	61
5.2. Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. <i>Goodness of Fit Index</i>	33
Tabel 4.1. Hasil Uji Validitas	34
Tabel 4.2. Hasil Uji Reliabilitas	36
Tabel 4.3. Jenis Kelamin Responden	37
Tabel 4.4. Umur Responden	37
Tabel 4.5. Pekerjaan Responden	38
Tabel 4.6. Pendidikan Responden	38
Tabel 4.7. Pendapatan Responden	39
Tabel 4.8. Lama Menjadi Nasabah	40
Tabel 4.9. Jenis Produk	40
Tabel 4.10. Inisiatif Menjadi Nasabah	41
Tabel 4.11. Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	42
Tabel 4.12. Deskriptif Variabel Kepercayaan	44
Tabel 4.13. Deskriptif Variabel Komitmen	45
Tabel 4.14. Deskriptif Variabel Loyalitas Konsumen	46
Tabel 4.15. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Model Structural	47
Tabel 4.16. <i>Goodness of Fit Index</i>	49
Tabel 4.17. Hasil Estimasi Dengan Model AMOS	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Penelitian	16
Gambar 4.1. Hasil Model Penelitian	52



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner
- Lampiran 2. Rekapitulasi Data Penelitian
- Lampiran 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 4. Hasil Amos

