

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA UJIAN TESIS	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Sistematika Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori dan Hipotesis	10
2.1.1 Loyalitas Nasabah	10
2.1.2 Kepuasan Nasabah	15
2.1.3 Citra Perusahaan	23
2.1.4 Kepercayaan Nasabah	30
2.1.5 Kualitas Layanan	32
2.2 Penelitian Terdahulu	37
2.3 Model Penelitian	38

BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	39
3.2 Populasi dan Sampel	39
3.2.1 Populasi	39
3.2.2 Sampel	39
3.2.3 Metode Pengambilan Sampel	40
3.2.4 Unit Analisis	41
3.3 Definisi Operasional dan Variabel	41
3.3.1 Loyalitas Nasabah	41
3.3.2 Kepuasan Nasabah	43
3.3.3 Citra Perusahaan	44
3.3.4 Kepercayaan Nasabah	45
3.3.5 Kualitas Layanan	46
3.4 Metode Pengumpulan Data	47
3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas	48
3.5.1 Hasil Uji Validitas Kuesioner	49
3.5.1.1 Kuesioner Kualitas Layanan	49
3.5.1.2 Kuesioner Citra Perusahaan	50
3.5.1.3 Kuesioner Kepercayaan Nasabah	51
3.5.1.4 Kuesioner Kepuasan nasabah	51
3.5.1.5 Kuesioner Loyalitas Nasabah	52
3.5.2 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner	53
3.6 Metode Analisis Data	54
3.6.1 Analisis Deskriptif	54
3.6.2 Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	54
 BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	 57
4.1 Deskripsi Responden	57
4.1.1 Jenis Kelamin	57
4.1.2 Usia	58
4.1.3 Pekerjaan	59

4.1.4 Pendidikan	60
4.1.5 Penghasilan	61
4.2 Deskripsi Variabel Penelitian	61
4.2.1 Kualitas Layanan	62
4.2.2 Citra perusahaan	63
4.2.3 Kepercayaan Nasabah	64
4.2.4 Kepuasan Nasabah	65
4.2.5 Loyalitas nasabah	66
4.3 Analisis SEM	67
4.3.1 Pengujian Model Pengukuran (Measurement Model)	67
4.3.2 Pengujian CFA (<i>Measurement Model</i>)	70
4.3.3 Uji Validitas dan Reliabilitas	70
4.4 Hasil Pengujian SEM Secara Menyeluruh	72
4.4.1 Hasil Parth Diagram	72
4.4.2 Uji Goodness of Fit (GOF)	73
4.4.3 Pengujian Hipotesis	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	80
5.1 Kesimpulan	80
5.2 Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Kualitas Layanan	49
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Citra Perusahaan	50
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Kepercayaan Nasabah	51
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Nasabah	52
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Loyalitas Nasabah	52
Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner	53
Tabel 3.7 Hasil Uji Kecocokan Model	56
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin	58
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Penelitian Berdasarkan Usia	58
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Penelitian Berdasarkan Pekerjaan	59
Tabel 4.4 Deskripsi Responden Penelitian Berdasarkan Pendidikan	60
Tabel 4.5 Deskripsi Responden Penelitian Berdasarkan Penghasilan	61
Tabel 4.6 Kualitas Layanan BRI Kantor Cabang Cik Ditiro Yogyakarta	62
Tabel 4.7 Citra Perusahaan BRI Kantor Cabang Cik Ditiro Yogyakarta	63
Tabel 4.8 Kepercayaan Nasabah BRI Kantor Cabang Cik Ditiro Yogyakarta	64
Tabel 4.9 Kepuasan Nasabah BRI Kantor Cabang Cik Ditiro Yogyakarta	65
Tabel 4.10 Loyalitas Nasabah BRI Kantor Cabang Cik Ditiro Yogyakarta	66
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas	68
Tabel 4.12 Hasil Uji Outlier Univariat	69
Tabel 4.13 Ringkasan Hasil Pengujian CFA	70
Tabel 4.14 Ringkasan Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	71
Tabel 4.15 Pengaruh Variabel Bebas terhadap Variabel Terikat	73
Tabel 4.16 Hasil Uji Kecocokan Model	73
Tabel 4.17 Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian	38
Gambar 3.1 Diagram Jalur	55
Gambar 4.1 Ringkasan Hasil SEM	72



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner

Lampiran 3 Deskripsi Responden

Lampiran 4 Skor Variabel Penelitian

Lampiran 5 Deskripsi Variabel Penelitian

Lampiran 6 Hasil Analisis SEM

Lampiran 7 Hasil CFA

