

## DAFTAR ISI

	Halaman
<i>ABSTRACT</i> .....	i
ABSTRAK .....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN .....	iii
LEMBAR PERNYATAAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi, Perumusan, dan Batasan Masalah .....	12
1.2.1 Identifikasi Masalah .....	12
1.2.2 Perumusan Masalah .....	13
1.2.3 Batasan Masalah .....	14
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian .....	14
1.3.1 Maksud Penelitian .....	14
1.3.2 Tujuan Penelitian .....	14
1.4 Manfaat dan Kegunaan Penelitian .....	15
1.4.1 Manfaat Penelitian .....	15
1.4.2 Kegunaan Penelitian .....	16
<b>BAB II. DESKRIPSI PERUSAHAAN</b>	
2.1 Sejarah Perusahaan .....	17
2.2 Lingkup dan Bidang Usaha .....	21
2.2.1 Lingkup Perbankan .....	21
2.2.2 Bidang Usaha .....	22
2.3 Sumber Daya .....	23
2.4 Tantangan Bisnis .....	27
2.5 Kegiatan Bisnis .....	28
<b>BAB III. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>	
3.1 Kajian Teori .....	30
3.1.1 Loyalitas Nasabah .....	30
3.1.1.1 Jenis Loyalitas Konsumen .....	33

3.1.1.2 Dimensi Loyalitas.....	34
3.1.2 Kualitas Layanan.....	34
3.1.2.1 Karakteristik Kualitas Layanan.....	36
3.1.2.2 Dimensi Kualitas Layanan.....	38
3.1.3 Kepercayaan.....	39
3.1.3.1 Dimanika Kepercayaan.....	40
3.1.3.2 Dimensi Kepercayaan.....	49
3.1.4 Kepuasan.....	49
3.1.4.1 Pengukuran Kepuasan.....	51
3.1.4.2 Objek Pengukuran.....	51
3.1.4.3 Dimensi Mengukur Kepuasan.....	53
3.2 Penelitian Terdahulu.....	54
3.3 Kerangka Penelitian.....	70
3.3.1 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan.....	70
3.3.2 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan...	70
3.3.3 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas.....	71
3.3.4 Hubungan Kepuasan Terhadap Kepercayaan.....	71
3.3.5 Hubungan Kepuasan Terhadap Loyalitas.....	73
3.3.6 Hubungan Kepercayaan Terhadap Loyalitas.....	74
3.4 Hipotesis.....	75

#### **BAB IV. METODE PENELITIAN**

4.1 Jenis/Disain Penelitian.....	76
4.2 Variabel Penelitian.....	77
4.2.1 Definisi Konsep.....	78
4.2.2 Definisi Operasional.....	79
4.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	83
4.3.1 Populasi Penelitian.....	83
4.3.2 Sampel Penelitian.....	84
4.4 Jenis dan Sumber Data.....	84
4.5 Teknik Pengumpulan Data.....	85
4.6 Teknik Analisis Data.....	86
4.6.1 Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen.....	86
4.6.2.1 Uji Validitas.....	86
4.6.2.2 Uji Reabilitas.....	87
4.6.3 Uji Statistik Deskriptif.....	87
4.6.4 Tahapan Prosedur SEM.....	88
4.6.4.1 Konseptualisasi Model.....	88
4.6.4.2 Spesifikasi Model.....	88
4.6.4.3 Identifikasi Model.....	89
4.6.4.4 Estimasi Parameter.....	89
4.6.4.5 Penilaian Model Fit.....	89
4.6.4.6 Modifikasi Model.....	91
4.6.5 Pengujian Hipotesis.....	91

## **BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

5.1 Uji Validitas dan Reabilitas Penelitian.....	92
5.1.1 Uji Validitas.....	92
5.1.2 Uji Reabilitas .....	95
5.1.3 Karakteristik Responden .....	96
5.1.4 Analisis Deskriptif Penelitian .....	97
5.1.4.1 Kualitas Pelayanan .....	97
5.1.4.2 Kepuasan.....	101
5.1.4.3 Kepercayaan.....	104
5.1.4.4 Loyalitas.....	107
5.2 Tahapan Prosedur SEM .....	109
5.2.1 Pengujian Spesifikasi Model .....	109
5.2.1.1 Variabel Kualitas Pelayanan (SQ).....	110
5.2.1.2 Variabel Kepuasan (Satisfaction/S).....	112
5.2.1.3 Variabel Kepercayaan (Trust/T) .....	115
5.2.1.4 Variabel Loyalitas (L).....	117
5.2.2 Pengujian Identifikasi Model.....	119
5.2.2.1 Pengujian Model Fit .....	120
5.2.2.2 Pengujian Model T-Value.....	121
5.3 Pengujian Hipotesis.....	124
5.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan .....	124
5.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan .....	125
5.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas .....	125
5.3.4 Pengaruh Kepuasan terhadap Kepercayaan .....	126
5.3.5 Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas .....	126
5.3.6 Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas .....	126
5.3.7 Pembahasan Hipotesis .....	127
5.3.7.1 Pengaruh langsung dan tidak langsung .....	132

## **BAB VI.KESIMPULAN DAN SARAN**

6.1 Kesimpulan.....	136
6.2 Saran.....	138
DAFTAR PUSTAKA .....	146
LAMPIRAN 1 .....	150
LAMPIRAN 2 .....	152
LAMPIRAN 3 .....	157
LAMPIRAN 4 .....	159
LAMPIRAN 5 .....	170
LAMPIRAN 6 .....	180
LAMPIRAN 7 .....	182
LAMPIRAN 8 .....	189
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	192