

DAFTAR ISI

<i>ABSTRACT</i>	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah, Rumusan Masalah, dan Batasan Masalah	10
1.2.1. Identifikasi Masalah	10
1.2.2. Rumusan Masalah	11
1.2.3. Batasan Masalah	12
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian	12
1.3.1. Maksud Penelitian	12
1.3.2. Tujuan Penelitian	12
1.4. Manfaat dan Kegunaan Penelitian	13
1.4.1. Manfaat Penelitian	13
1.4.2. Kegunaan Penelitian	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	15
2.1. Teori	15
2.1.1. Loyalitas	15
2.1.1.1. Jenis-jenis Loyalitas Konsumen	16
2.1.1.2. Tahap-tahap Loyalitas Konsumen	18
2.1.1.3. Dimensi Loyalitas	20
2.1.2. Kualitas Pelayanan	22
2.1.2.1. Karakteristik Kualitas Pelayanan	23
2.1.2.2. Dimensi Kualitas Pelayanan	24
2.1.3. Harga	26
2.1.3.1. Peranan Harga	27

2.1.3.2. Penetapan Harga Dan Tujuan Penetapan Harga.....	27
2.1.3.2.1. Penetapan Harga.....	27
2.1.3.2.2. Tujuan Penetapan Harga	27
2.1.3.3. Persepsi Harga	29
2.1.3.3.1. Definisi Persepsi Harga	29
2.1.3.3.2. Dimensi Persepsi Harga	31
2.1.4. Promosi.....	34
2.1.4.1. Tujuan Promosi.....	35
2.1.4.2. Dimensi Promosi	37
2.1.5. Hubungan Antara Variabel.....	40
2.1.5.1. Pengaruh kualitas pelayanan dengan loyalitas nasabah....	40
2.1.5.2. Pengaruh harga dengan loyalitas nasabah	41
2.1.5.3. Pengaruh promosi dengan loyalitas nasabah	42
2.2. Penelitian Terdahulu	43
2.3. Kerangka Pemikiran.....	47
2.4. Hipotesis.....	48
BAB III METODE PENELITIAN	50
3.1. Desain Penelitian	50
3.2. Variabel Penelitian.....	52
3.2.1. Definisi Konsep.....	52
3.2.1.1. Variabel Independen	52
3.2.1.2. Variabel dependen.....	54
3.2.2. Definisi Operasional	54
3.3. Populasi dan Sample Penelitian	57
3.3.1. Populasi	57
3.3.2. Sample	57
3.4. Jenis Data	58
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	59
3.6. Teknik Analisa Data	60
3.6.1. Analisa Deskriptif	60

3.6.1.1. Deskripsi Responden.....	60
3.6.1.2. Deskripsi Jawaban / Kusioner.....	60
3.6.2. Analisa Partial Least Square (PLS).....	61
3.6.2.1. Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)	63
3.6.2.2. Pengujian Model Struktural/Uji Hipotesis (Inner Model) .	65
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	68
4.1. Gambaran Umum BPR Prima Kredit Mandiri Cabang Karawaci	68
4.2. Hasil Penelitian	69
4.3. Karakteristik Responden.....	70
4.3.1. Jenis Kelamin.....	70
4.3.2. Usia	71
4.3.3. Pendidikan	71
4.3.4. Status Pernikahan.....	72
4.3.5. Status Pekerjaan	72
4.3.6. Status Tempat Tinggal	73
4.4. Deskripsi Variabel	74
4.4.1. Kualitas Pelayanan.....	74
4.4.2. Persepsi Harga.....	75
4.4.3. Promosi	76
4.4.4. Loyalitas Nasabah	78
4.5. Metode Analisis Data.....	80
4.5.1. Evaluasi Model Pengukuran	80
4.5.1.1. Convergent Validity	80
4.5.1.2. Discirminant Validity.....	83
4.5.1.3. Composite Reliabilty and Cronbach’s Alpha.....	86
4.5.2. Pengujian Model Struktural/Uji Hipotesis.....	87
4.5.2.1. Nilai R-Square.....	87
4.5.2.2. Goodness of Fit Model.....	88
4.5.2.3. Hasil Pengujian Hipotesis	89

4.6.	Pembahasan	91
4.6.1.	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas.....	91
4.6.2.	Pengaruh persepsi harga terhadap loyalitas	92
4.6.3.	Pengaruh promosi terhadap loyalitas	92
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		94
5.1.	Kesimpulan	94
5.2.	Saran	95
5.2.1.	Saran untuk Bank.....	95
5.2.2.	Saran Untuk Penelitian Selanjutnya.....	96
DAFTAR PUSATAKA		97
KUSIONER		99
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		103



UNIVERSITAS
MERCU BUANA