

## DAFTAR ISI

<i>ABSTRACT</i> .....	i
ABSTRAK .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
LEMBAR PERNYATAAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian.....	12
1.2.1 Identifikasi Masalah Penelitian.....	12
1.2.2 Pembatasan Masalah Penelitian.....	13
1.2.3 Perumusan Masalah Penelitian .....	13
1.3 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian .....	14
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	14
1.3.2 Manfaat Penelitian .....	15
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS .....</b>	<b>16</b>
2.1 Kajian Teori .....	16
2.1.1 Loyalitas Nasabah .....	16
2.1.1.1 Hakikat Loyalitas .....	16
2.1.1.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah .....	18
2.1.1.3 Jenis-jenis Loyalitas .....	20
2.1.1.4 Indikator Loyalitas .....	22
2.2 Kualitas Layanan .....	23

2.2.1 Dimensi Kualitas Layanan .....	24
2.3 Kepercayaan.....	26
2.3.1 Dimensi Kepercayaan .....	28
2.4 Kepuasan Nasabah .....	29
2.4.1 Metode Pengukuran Kepuasan Nasabah.....	30
2.4.2 Dimensi Kepuasan Nasabah.....	32
2.5 Penelitian Terdahulu .....	33
2.6 Hipotesis dan Kerangka Pemikiran.....	40
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>49</b>
3.1 Desain Penelitian .....	49
3.2 Variabel Penelitian.....	50
3.2.1 Definisi Konseptual .....	51
3.2.2 Definisi Operasional .....	51
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	53
3.3.1 Populasi Penelitian.....	53
3.3.2 Sampel Penelitian.....	53
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	54
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	55
3.6 Teknik Analisis Data.....	56
3.6.1 Uji Normalitas.....	57
3.6.2 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	58
3.6.3 Tahapan Prosedur SEM .....	59
3.6.4 Uji Hipotesis .....	62
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>63</b>
4.1 Deskripsi Perusahaan .....	63
4.1.1 Sejarah Perusahaan .....	63
4.1.2 Lingkup dan Bidang Usaha.....	65
4.1.3 Sumber Daya.....	68
4.1.4 Tantangan Bisnis.....	71
4.1.5 Proses/ Kegiatan Fungsi Bisnis.....	72

4.2 Hasil Penelitian .....	72
4.2.1 Uji Validitas Instrumen Penelitian.....	72
4.2.2 Uji Relibilitas Instrumen Penelitian.....	75
4.2.3 Karakteristik Responden .....	76
4.2.4 Deskriptif Hasil Pengukuran.....	80
4.2.4.1 Deskriptif Variabel Kualitas Layanan .....	80
4.2.4.2 Deskriptif Variabel Kepercayaan.....	81
4.2.4.3 Deskriptif Variabel Kepuasan Nasabah .....	83
4.2.4.4 Deskriptif Variabel Loyalitas Nasabah.....	84
4.2.5 Uji Validitas dan Reliabilitas Penelitian.....	86
4.2.6 Uji Kecocokan Model Struktural .....	89
4.2.7 Nilai Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	90
4.2.8 Uji Hipotesis .....	91
4.2.9 Pengaruh Tidak Langsung .....	102
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>106</b>
5.1 Kesimpulan .....	106
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	106
5.3 Saran .....	107
5.4 Saran untuk Penelitian Selanjutnya .....	107
<b>DAFTAR PUSAKA .....</b>	<b>110</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>116</b>