

DAFTAR ISI

	Hal
<i>ABSTRACT</i>	i
ABSTRAKSI	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR DIAGRAM	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Rumusan Masalah	4
1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian	4
1.6 Ruang Lingkup Penelitian	5
1.7 Sistematika Pembahasan	6
BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN	
2.1 Bidang Usaha Utama	8
2.2 Program Kemitraan Bina Lingkungan pada Bank "X"	11
BAB III TINJAUAN PUSTAKA	
3.1 Pengertian Bank	15
3.2 Perusahaan Usaha Kecil dan Menengah	16

3.3	Program Pembinaan dan Pengembangan Usaha Kecil	17
3.4	Pengertian Kualitas Jasa	18
3.4.1	Dimensi Service Quality	20
3.5	Kepuasan Nasabah	20
3.5.1	Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Nasabah	21
3.5.2	Metode Pengukuran Kepuasan Nasabah	24
3.6	<i>Trust</i> (Kepercayaan)	25
3.7	Teori tentang <i>Customer Loyalty</i>	28
3.7.1	Metode Pengukuran Customer Loyalty	29
3.8	Kerangka Pemikiran	30
3.9	Hipotesis Penelitian	31

BAB IV METODOLOGI PENELITIAN

4.1	Jenis Penelitian	32
4.2	Variabel Penelitian	33
4.2.1	Definisi Operasional Variabel	33
4.2.2	Pengukuran Variabel	34
4.3	Populasi dan Sampel	36
4.4	Teknik Pengumpulan Data	37
4.5	Sumber Data	38
4.6	Teknik Pengolahan Data	38
4.6.1	Skala Interval	39
4.6.2	Metode Analisis Data	40
4.6.2.1	Struktural Equation Model	40

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1	Karakteristik Responden	42
5.1.1	Tanggapan Responden tentang Kualitas Pelayanan	43
5.1.2	Tanggapan Responden tentang Kepuasan Nasabah	46

5.1.3	Tanggapan Responden tentang Kepercayaan Nasabah	48
5.1.4	Tanggapan Responden tentang Loyalitas Nasabah	49
5.2	Analisis Hubungan Bank dengan Peserta PKBL	51
5.2.1	Model Pengukuran (<i>Confirmatory Factor Analisis</i>)	52
5.2.2.	Pengujian Model Fit	56
5.2.3	Analisis Regresi	58
5.2.4	Analisis Path	62
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1	Kesimpulan	66
6.2	Saran	67
DAFTAR PUSTAKA		69
LAMPIRAN		71
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		112

DAFTAR TABEL

No.		Hal
1.	Variabel, Dimensi, dan Indikator Penelitian	35
2.	Data Responden	42
3.	Perolehan Pendapat Mengenai Kualitas Pelayanan Jasa	44
4.	Perolehan Pendapat Mengenai Kepuasan Nasabah	47
5.	Perolehan Pendapat Mengenai Kepercayaan Nasabah	48
6.	Perolehan Pendapat Mengenai Loyalitas Nasabah	49
7.	Sintax LISREL untuk Analsis	51
8.	<i>Sintax LISREL untuk Confirmatory Factor Analysis</i>	53
9.	<i>Goodness of fit Indices</i>	56
10.	<i>Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)</i>	57
11.	<i>Expexted Cross Validation Index (ECVI)</i>	58
12.	<i>Sintax LISREL Versi 8.7 for Regresion</i>	59
13.	Output Hubungan Antara Variabel X1 dan X2	59
14.	Ouput Hubungan Antara Variabel X1 dan X3	60
15.	Ouput Hubungan Antara Variabel X1 dan Y	61
16.	Ouput Hubungan Antara Variabel Y, X1, X2, dan X3	61

DAFTAR GAMBAR

No.		Hal
1	Kerangka Pemikiran	30

DAFTAR DIAGRAM

No.		Hal
1.	Diagram <i>Confirmatory Factor Analysis</i>	55
2.	Diagram Kerangka Konseptual LISREL	62
3.	Diagram Hubungan Variabel X1, X2, X3, dan Y (<i>Structural Model Estimate</i>)	62
4.	<i>Structural Model Standardized Solution</i>	63
5.	Diagram <i>t-values</i>	63
6.	Diagram Basic Model	65

DAFTAR LAMPIRAN

No.		Hal
1.	Daftar Pertanyaan	71
2.	Hasil Perhitungan LISREL 8.72 Versi Student (Analisis)	75
3.	Hasil Perhitungan LISREL 8.72 Versi Student untuk Regresi Berganda	98
4.	Hasil Perhitungan LISREL 8.72 Versi Student untuk <i>Confirmatory Factor Analysis</i>	103
5.	Sebaran Quesioner	110