

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>ABSTRAK</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2. Identifikasi dan Pembatasan Masalah .....	10
1.2.1. Identifikasi Masalah .....	10
1.2.2. Pembatasan Masalah .....	10
1.3. Rumusan Masalah .....	11
1.4. Tujuan Penelitian .....	11
1.5. Manfaat Penelitian .....	12
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	14
2.1. Kualitas Layanan .....	14
2.2. Kepercayaan .....	17
2.2.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan .....	19
2.3. Kepuasan Nasabah .....	20
2.3.1. Manfaat Kepuasan nasabah .....	21
2.3.2. Mengukur Kepuasan Nasabah .....	22
2.3.3. Strategi Kepuasan Nasabah .....	23
2.4. Loyalitas Nasabah .....	23
2.4.1. Manfaat Loyalitas Nasabah .....	25
2.4.2. Tahapan-Tahapan Loyalitas Nasabah .....	25
2.5. Penelitian Terdahulu .....	26
2.6. Hubungan Antar Variabel .....	29
2.6.1. Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan nasabah ...	29
2.6.2. Hubungan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah .....	30
2.6.3. Hubungan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas nasabah..	30
2.6.4. Hubungan Kepercayaan Nasabah Terhadap Loyalitas nasabah	30
2.6.5. Hubungan Kualitas Layanan Dengan Loyalitas Nasabah.....	31
2.6.6. Hubungan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas melalui Kepuasan nasabah .....	31
2.7. Hipotesis Penelitian .....	32

	2.8. Model Penelitian .....	33
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>
	3.1. Desain Riset.....	35
	3.2. Jenis dan Sumber Data .....	35
	3.2.1. Jenis Data .....	35
	3.2.2. Sumber Data.....	36
	3.3. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	37
	3.3.1. Populasi .....	37
	3.3.2. Sampel.....	38
	3.3.3. Teknik Pengambilan Sampel.....	38
	3.4. Unit Analisis .....	39
	3.5. Definisi Operasional Variabel.....	39
	3.6. Teknik Analisis Data.....	43
	3.6.1. Uji Validitas .....	43
	3.6.2. Uji Reliabilitas.....	44
	3.6.3. Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ) .....	46
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>50</b>
	4.1. Desain Riset .....	50
	4.1.1. Karakteristik Responden .....	50
	4.1.2. Uji Validitas .....	55
	4.1.3. Uji Realibilitas.....	58
	4.1.4. Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ) .....	59
	4.1.4.2. Analisis Jalur Tahap 2 .....	63
	4.1.4.3. Analisis Jalur Tahap 1 dan 2 .....	68
	4.2. Pembahasan Hasil Penelitian .....	71
	4.2.1. Pengaruh Kualitas Layanan ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan ( $Z$ ) .....	71
	4.2.2. Pengaruh Kepercayaan ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan ( $Z$ ) .....	72
	4.2.3. Pengaruh Kepuasan ( $Z$ ) terhadap Loyalitas ( $Y$ ).....	72
	4.2.4. Pengaruh Kualitas Layanan ( $X_1$ ) terhadap Loyalitas ( $Y$ ).....	73
	4.2.5. Pengaruh Kepercayaan ( $X_2$ ) terhadap Loyalitas ( $Y$ ).....	74
	4.2.6. Pengaruh Kualitas Layanan ( $X_1$ ) terhadap Loyalitas ( $Y$ ) melalui Kepuasan ( $Z$ ) .....	74
	4.2.7 Pengaruh Kepercayaan ( $X_2$ ) terhadap Loyalitas ( $Y$ ) melalui Kepuasan ( $Z$ ) .....	75
	4.3. Temuan Penelitian.....	76
	4.4. Keterbatasan Penelitian.....	77
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN, SARAN DAN IMPLIKASI PENELITIAN.....</b>	<b>78</b>
	5.1. Kesimpulan.....	78
	5.2. Saran.....	79
	5.3. Implikasi Penelitian.....	81
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>82</b>
	<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>84</b>