

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah dan Pembatasan Masalah .....	9
1.2.1 Identifikasi Masalah .....	9
1.2.2 Pembatasan Masalah.....	9
1.3 Rumusan Masalah dan Tujuan Masalah.....	10
1.3.1 Rumusan Masalah .....	10
1.3.2 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian .....	11
<b>BAB II TINJAUAN TEORI .....</b>	<b>12</b>
2.1 Citra Perusahaan.....	12
2.1.1 Definisi Citra Perusahaan .....	12
2.1.2 Manfaat Citra Perusahaan .....	13
2.1.3 Komponen Citra Perusahaan .....	13
2.1.4 Dimensi Citra Perusahaan .....	16
2.2 Kualitas Pelayanan .....	18
2.2.1 Definisi Kualitas Pelayanan .....	18
2.2.2 Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan .....	19
2.3 Kepuasan Nasabah.....	21
2.3.1 Definisi Kepuasan Nasabah.....	21
2.3.2 Manfaat Kepuasan Nasabah .....	21
2.3.3 Konsep Kepuasan Nasabah .....	23
2.3.4 Indikator Kepuasan Nasabah.....	24
2.4 Loyalitas Nasabah.....	24
2.4.1 Definisi Loyalitas Nasabah .....	24
2.4.2 Peran Loyalitas Nasabah.....	26
2.4.3 Indikator Loyalitas Nasabah.....	27
2.5 Penelitian Terdahulu .....	29

2.6	Hubungan antar Variabel .....	34
2.6.1	Hubungan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah .....	34
2.6.2	Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah .....	35
2.6.3	Hubungan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah .....	36
2.7	Hipotesis .....	37
2.8	Model Penelitian .....	38
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>39</b>
3.1	Desain Riset .....	39
3.2	Jenis dan Sumber Data .....	39
3.2.1	Jenis Data .....	39
3.2.2	Sumber Data .....	41
3.3	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	41
3.3.1	Populasi .....	41
3.3.2	Sampel .....	41
3.3.3	Teknik Pengambilan Sampel .....	42
3.4	Unit Analisis .....	43
3.5	Definisi Operasional Variabel .....	43
3.6	Teknik Analisis Data .....	48
3.6.1	Uji Instrumen .....	49
3.6.2	Uji Hipotesis .....	50
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>55</b>
4.1	Hasil Penelitian .....	55
4.1.1	Karakteristik Responden .....	55
4.2	Hasil Penelitian .....	58
4.2.1	Uji Validitas .....	58
4.2.2	Uji Reliabilitas .....	63
4.3	Uji Hipotesis .....	64
4.3.1	Uji Regresi Linier Berganda .....	64
4.3.2	Uji T .....	66
4.3.3	Uji F .....	69
4.3.4	Koefisien Determinasi .....	70
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian .....	71
4.5	Temuan Penelitian .....	74
<b>BAB V KESIMPULAN, SARAN DAN IMPLIKASI HASIL PENELITIAN .....</b>		<b>75</b>
5.1	Kesimpulan .....	75
5.2	Saran .....	76
5.3	Implikasi Hasil Penelitian .....	77
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>78</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>81</b>