

DAFTAR ISI

	Hal
Halaman Judul.....	i
Lembar Pengesahan	ii
Lembar Pernyataan.....	iii
Abstrak	iv
Abstract	v
Prakata.....	vi
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Lampiran.....	xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	9
1.3. Batasan Masalah	10
1.4. Rumusan Masalah	11
1.5. Tujuan Penelitian	12
1.6. Manfaat Penelitian	13

BAB II LANDASAN TEORI

2.1. Kajian Literatur	14
2.1.1. Citra Merek	14
2.1.2. Kualitas Pelayanan.....	20

2.1.3. Produk	22
2.1.4. Kepuasan Pelanggan / Nasabah	27
2.1.2.1. Mengukur Kepuasan	32
2.1.5. Loyalitas Pelanggan / Nasabah	36
2.1.5.1. Tingkatan Loyalitas Pelanggan	37
2.1.5.2. Mengukur Loyalitas Pelanggan	38
2.2. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	41

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Kerangka Penelitian.....	49
3.2. Hipotesis Penelitian	52
3.3. Desain Penelitian	52
3.4. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	53
3.5. Tempat dan Waktu Penelitian	55
3.5.1. Tempat Penelitian.....	55
3.5.2. Waktu Penelitian	56
3.6. Teknik Pengambilan Sampel dan Pengumpulan Data	56
3.7. Uji Kualitas Data.....	58
3.7.1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	59
3.8. Metode Analisis	62
3.8.1. Analisis Deskriptif	63
3.8.2. Analisa Koefisien Determinasi dan	83
Korelasi Majemuk (R^2 dan R)	
3.8.3. Pengujian Hipotesis.....	64

3.8.3.1. Uji-F	64
3.8.3.2. Uji-t	65
3.8.4. Analisis Regresi	65
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian	67
4.2. Hasil Penelitian	68
4.2.1. Analisis Deskriptif	68
4.2.2. Penyebaran Data.....	73
4.2.3. Kerangka Pemikiran 1	74
4.2.4. Kerangka Pemikiran 2.....	79
4.2.5. Pembahasan Hasil Penelitian	83
4.2.6. Keterbatasan Penelitian.....	84
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan.....	85
5.2. Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN	92

DAFTAR TABEL

Nomor		Halaman
1	Pertumbuhan dana nasabah Bank ABCD (2001-2008)	2
2.	Kinerja keuangan utama (unaudited)	4
3.	Pertumbuhan pengendapan dana nasabah..... kantor kas Bank ABCD (2003-2008)	5
4.	Determinasi kepuasan pelanggan pada produk	33
	<i>Tangible - Intangible</i>	
5.	Penelitian yang relevan	47
6.	Operasionalisasi variabel citra merek	53
7.	Operasionalisasi variabel kualitas pelayanan.....	54
8.	Operasionalisasi variabel produk tabungan	54
9.	Operasionalisasi variabel kepuasan nasabah.....	55
10.	Operasionalisasi variabel loyalitas nasabah.....	55
11.	Hasil uji validitas dan reliabilitas variabel citra merek.....	59
12.	Hasil uji validitas dan reliabilitas variabel kualitas pelayanan	60
13.	Hasil uji validitas dan reliabilitas variabel produk.....	61
14.	Hasil uji validitas dan reliabilitas variabel kepuasan nasabah.	61
15.	Hasil uji validitas dan reliabilitas variabel loyalitas nasabah..	62
16.	Penilaian responden untuk variabel citra merek	68
17.	Penilaian responden untuk variabel kualitas pelayanan	69
18.	Penilaian responden untuk variabel produk	70
19.	Penilaian responden untuk variabel kepuasan.....	71

Nomor	Halaman
20.	Penilaian responden untuk variabel loyalitas 72
21.	Mean, estándar debáis, dan varians 73
22.	Hasil uji R^2 dan R terhadap variabel citra merek, 74 kualitas pelayanan, dan produk terhadap kepuasan nasabah
23.	Hasil Uji F variabel kepuasan nasabah dengan.....75 variabel citra merek, kualitas pelayanan, dan produk terhadap kepuasan nasabah
24.	Hasil uji regresi persamaan 1 (Y_1 =Variabel kepuasan).....76
25.	Hasil uji R^2 dan R terhadap variabel.....77 Kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah
26.	Hasil Uji F variabel kepuasan nasabah dengan variabel..... 78 loyalitas nasabah
27.	Hasil uji regressi persamaan 2 (Y_2 =Variabel loyalitas)..... 79
28.	Hasil uji R^2 dan R terhadap variabel.....77 citra merek, kualitas pelayanan, dan produk terhadap loyalitas nasabah
29.	Hasil Uji F variabel loyalitas dengan variabel 81 citra merek, kualitas pelayanan, dan produk
30.	Hasil uji regresi variabel citra merek, kualitas pelayanan, 82 dan produk terhadap variabel loyalitas nasabah

DAFTAR GAMBAR

Nomor		Halaman
1.	Grafik Pertumbuhan dan target dana nasabah Bank ABCD periode tahun 2001-2008	3
2.	Grafik pertumbuhan (%) dana nasabah Bank ABCD periode tahun 2001-2008	3
3.	Grafik pertumbuhan dan target pengendapan..... dana Bank ABCD pada salah satu kantor kas di Tangerang periode tahun 2003-2008	7
4.	Grafik pertumbuhan pengendapan dana (%) Bank ABCD Pada salah satu kantor kas di Tangerang periode tahun 2003-2008	7
5.	Diagram konsep kepuasan pelanggan 27	27
6.	Empat faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan 31	31
7.	Model kepuasan dan loyalitas pelanggan 39	39
8.	Kerangka pemikiran 1 49	49
9.	Kerangka pemikiran 2 51	51

DAFTAR LAMPIRAN

KUISIONER

DATA PENILAIAN KUISIONER OLEH RESPONDEN

DATA PENILAIAN RATA-RATA KUISIONER OLEH RESPONDEN

REGRESSION

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Krisis keuangan global yang tengah melanda perekonomian saat ini telah banyak memberi dampak bagi perbankan yang merupakan salah satu urat nadi perekonomian modern. Di masa yang akan datang persaingan antar perbankan akan semakin sengit dalam mengambil dana murah dari masyarakat di tengah situasi likuiditas yang ketat. Berbagai bunga yang tinggi, juga hadiah dan fasilitas akan disodorkan untuk menghimpun dana dari masyarakat. Bank-bank yang kurang memiliki nasabah yang loyal akan lebih tertekan dibanding dengan bank-bank yang memiliki nasabah yang loyal.¹ Persaingan antar bank semakin ketat ditambah lagi dengan adanya peraturan mengenai Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) dimana sejak 13 Oktober 2008, saldo yang dijamin untuk setiap nasabah pada satu bank adalah paling banyak sebesar Rp 2 Milyar.²

Demikian ketatnya persaingan antar bank dalam memperebutkan pangsa pasar menuntut adanya pelayanan prima yang menyeluruh dari masing-masing bank untuk meningkatkan loyalitas nasabahnya. Loyalitas nasabah merupakan faktor yang sangat penting bagi kelangsungan sebuah bank karena nasabah yang loyal akan aktif berpromosi dan memberikan rekomendasi kepada kerabat dan sahabat mereka, menjadikan bank tersebut sebagai pilihan utama dan tidak mudah untuk berpindah ke bank pesaing.

PT Bank ABCD, Tbk adalah salah satu bank swasta nasional yang terus berkembang dan optimis untuk menghadapi persaingan antar bank di masa mendatang. Oleh karena itu, PT Bank ABCD, Tbk merasa perlu untuk

¹ Kinerja Perbankan ke Depan Terancam Tergerus. 2008. <http://www.vibiznews.com>.

² Simpanan yang Dijamin. <http://www.lps.go.id/v2/home.php?link=simpanan>