

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAKSI	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah dan Pembatasan Masalah.....	6
1.2.1 Identifikasi Masalah	6
1.2.2 Pembatasan Masalah	6
1.3. Rumusan Masalah	7
1.4. Tujuan Penelitian.....	7
1.5. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN TEORI	10
2.1. Kualitas Pelayanan	10
2.2. Citra Perusahaan	12
2.3. Loyalitas Nasabah	17
2.4. Kepuasan Nasabah.....	21
2.5. Penelitian Terdahulu.....	24
2.6. Hubungan Antar Variabel.....	27
2.7. Hipotesis	30
2.8. Model Penelitian.....	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	32
3.1. Desain Riset	32
3.2. Jenis dan Sumber Data	32
3.3. Populasi dan Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	34

3.4 Unit Analisis	37
3.5 Definisi Operasional Variabel	40
3.6 Teknik Analisis Data	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1. Hasil Penelitian.....	48
4.2. Pembahasan.....	64
4.3. Temuan Penelitian.....	68
4.4. Keterbatasan Penelitian.....	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	69
5.1. Kesimpulan.....	69
5.2. Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN	76

DAFTAR TABEL

Nomor	Nama Tabel	Halaman
1.1.	Data TOP Brand Bank di Indonesia	4
2.1.	Penelitian Terdahulu.....	24
3.1.	Skala Likert	33
3.2.	Operasional Variabel	40
3.3.	Kriteria Reliabilitas	43
4.1.	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
4.2.	Responden Berdasarkan Usia Responden	49
4.3.	Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	49
4.4.	Responden Berdasarkan Berapa Kali Bertransaksi dalam Sebulan.....	50
4.5.	Uji Validitas.....	51
4.6.	Hasil Uji Reliabilitas	53
4.7.	Hasil Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan ...	55
4.8.	Hasil Koefisien Determinasi	56
4.9.	Hasil Uji Regresi	58
4.10.	Hasil Koefisien Determinasi	60
4.11.	Hasil Perhitungan Pengaruh Secara Keseluruhan	64

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Nama Gambar	Halaman
1.1.	Hasil Pra Survei	5
2.1.	Model Penelitian.....	31
3.1.	Diagram Jalur Hubungan Kausal.....	44
3.2.	Hubungan Kausal Substruktur I	45
3.3.	Hubungan Kausal Substruktur II	46
4.1.	Tahap Pertama Analisis Jalur	57
4.2.	Tahap Kedua Analisis Jalur.....	61
4.3.	Tahap Ketiga Analisis Jalur.....	61

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Daftar Lampiran	Halaman
1.	Kuesioner Penelitian	76
2.	Pra Survei	80
6.	Data Karakteristik 30 dan 150 Responden	82
8.	Uji Validitas Pre-Test 30 Responden	84
9.	Uji Validitas 150 Responden	85
10.	Hasil Uji Validitas 150 Responden	90
11.	Hasil Uji Analisis Jalur Tahap 1	100
13.	Hasil Uji Analisis Jalur Tahap 2	101