

**DAFTAR ISI**

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>ABSTRAK</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<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 .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	12
1.3 Batasan Masalah.....	13
1.4 Rumusan Masalah .....	13
1.5 Tujuan Penelitian.....	13
1.6 Manfaat Penelitian.....	14
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	16
2.1 Deskripsi Teori.....	16
2.2 Loyalitas Nasabah .....	18
2.3 Kepuasan Nasabah .....	21
2.4 Kualitas Layanan.....	24
2.5 <i>Customer Value</i> .....	26
2.6 Penelitian Terdahulu .....	32
2.7 Hubungan Antar Variabel .....	39
2.8 Hipotesis Penelitian.....	43
2.9 Model Penelitian .....	44
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	45
3.1 Desain Riset.....	45
3.2 Jenis dan Sumber Data .....	45

3.3	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel .....	47
3.4	Unit Analisis.....	48
3.5	Definisi Operasional Variabel.....	48
3.6	Teknik Analisis Data.....	52
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>		<b>59</b>
4.1	Hasil Penelitian .....	59
4.2	Analisis Deskriptif Penelitian.....	63
4.3	Uji Validitas .....	69
4.4	Uji Reliabilitas.....	73
4.5	Uji Asumsi Klasik .....	74
4.6	Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ) .....	78
<b>BAB V PEMBAHASAN.....</b>		<b>89</b>
5.1	Pembahasan Hasil Penelitian .....	89
5.2	Temuan Penelitian.....	94
5.3	Keterbatasan Penelitian .....	94
<b>BAB VI KESIMPULAN, SARAN, DAN IMPLIKASI PENELITIAN.....</b>		<b>96</b>
6.1	Kesimpulan.....	96
6.2	Saran.....	97
6.3	Implikasi Penelitian.....	97
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>100</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>104</b>