

**DAFTAR ISI**

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRAK .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 . Latar Belakang .....	1
1.2 . Identifikasi Masalah dan Pembatasan Masalah .....	5
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	5
1.2.2 Pembatasan Masalah.....	5
1.3 . Perumusan Masalah.....	5
1.4 . Tujuan Penelitian.....	6
1.5 . Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
2.1. Kualitas Pelayanan .....	8
2.1.1. Pengertian kualitas pelayanan .....	8
2.1.2. Dimensi kualitas pelayanan.....	9
2.1.3. Faktor penyebab buruknya kualitas pelayanan .....	10
2.1.4. Ciri-ciri pelayananyang baik .....	12
2.1.5. Indikator kualitas pelayanan.....	13
2.2. Persepsi Nilai .....	13
2.2.1 Pengertian persepsi nilai .....	13
2.2.2 Mengukur persepsi nilai .....	14
2.2.3 Sumber nilai pelanggan.....	14
2.2.4 Strategi membangun nilai pelanggan.....	15
2.3. Kepuasan Nasabah .....	16
2.3.1 Pengertian Kepuasan Nasabah .....	16
2.3.2 Memberikan nilai dan kepuasan pelanggan .....	17

2.3.3 Pemicu kepuasan konsumen.....	18
2.3.4 Pengukuran kepuasan konsumen.....	19
2.3.5 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen .....	20
2.3.6 Indikator-indikator kepuasan konsumen.....	21
2.4. Loyalitas Nasabah .....	23
2.4.1 Pengertian Loyalitas Nasabah .....	23
2.4.2 Karakteristik Loyalitas Nasabah.....	24
2.4.3 Jenis-jenis Loyalitas Nasabah .....	25
2.4.4 Merancang dan Menciptakan Loyalitas Pelanggan .....	26
2.4.5 Tahap-tahap Loyalitas Nasabah .....	27
2.4.6 Keuntungan Pelanggan yang loyal .....	27
2.5. Penelitian Terdahulu.....	27
2.6. Hubungan Antar Variabel.....	35
2.6.1 Hubungan antara kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah .....	35
2.6.2 Hubungan antara persepsi nilai terhadap loyalitas nasabah.....	35
2.6.3 Hubungan antara kepuasan terhadap loyalitas nasabah.....	36
2.6.4 Hubungan antara kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah .....	37
2.6.5 Hubungan antara persepsi nilai terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah.....	37
2.7. Hipotesis .....	38
2.8. Model Penelitian .....	38
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>40</b>
3.1. Desain Riset .....	40
3.2. Jenis dan Sumber Data .....	40
3.2.1 Jenis Data .....	41
3.2.2 Sumber Data.....	41
3.3. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel .....	42
3.3.1 Populasi.....	43
3.3.2 Sampel.....	43
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	43
3.4. Definisi Operasional Variabel .....	43
3.5. Definisi Variabel .....	43
3.6. Metode Analisis Data .....	48
3.7. Teknik Analisis Data .....	48
3.7.1 Uji Instrumen.....	48
3.7.2 Uji Hipotesis.....	50
3.7.2.1 Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ).....	50
3.7.3 Koefisien Determinasi ( <b>R<sup>2</sup></b> ) .....	52

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>54</b>
4.1. Hasil Penelitian .....	54
4.1.1 Karakteristik Responden .....	54
4.2. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	58
4.2.1 Uji Validitas .....	58
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	61
4.3. Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ).....	62
4.3.1 Analisis Jalur Tahap 1.....	62
4.3.2 Analisis Jalur Tahap 2.....	66
4.3.3 Analisis Jalur Gabungan Tahap 1 dan 2 .....	76
 <b>BAB V PEMBAHASAN .....</b>	 <b>72</b>
5.1. Pembahasan Hasil Penelitian .....	72
5.1.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) Terhadap Kepuasan Nasabah ( $Z$ ) .....	72
5.1.2 Pengaruh Persepsi Nilai ( $X_2$ ) Terhadap Kepuasan Nasabah ( $Z$ ) ....	72
5.1.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) Terhadap Loyalitas Nasabah ( $Y$ ) .....	72
5.1.4 Pengaruh Persepsi Nilai ( $X_2$ ) Terhadap Loyalitas Nasabah ( $Y$ ) ....	72
5.1.5 Pengaruh Kepuasan Nasabah ( $Z$ ) Terhadap Loyalitas Nasabah ( $Y$ ) .....	72
5.1.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) Terhadap Loyalitas Nasabah ( $Y$ ) Melalui Kepuasan Nasabah ( $Z$ ).....	72
5.1.7 Pengaruh Persepsi Nilai ( $X_2$ ) Terhadap Loyalitas Nasabah ( $Y$ ) Melalui Kepuasan Nasabah ( $Z$ ).....	74
5.2. Temuan Penelitian.....	74
5.3. Keterbatasan Penelitian .....	74
 <b>BAB VI PENUTUP .....</b>	 <b>75</b>
6.1. Kesimpulan .....	75
6.2. Saran.....	76
6.3. Implikasi Penelitian.....	76
 <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	 <b>77</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>85</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Hasil Survei .....	3
Tabel 2.1 Nilai Pelanggan .....	15
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	38
Tabel 3.2 Rincian Skala Likert .....	38
Tabel 3.3 Nilai Cronbach Alpha .....	39
Tabel 4.1 Berdasarkan Jenis Kelamin .....	65
Tabel 4.2 Berdasarkan Usia .....	66
Tabel 4.3 Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	67
Tabel 4.4 Berdasarkan Pekerjaan .....	69
Tabel 4.5 Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah .....	71
Tabel 4.6 Berdasarkan Frekuensi Transaksi .....	72
Tabel 4.7 Uji Validitas .....	73
Tabel 4.8 Uji Realibilitas .....	74
Tabel 4.9 Uji t Model 1.....	75
Tabel 4.10 Koefisien Determinasi 1.....	76
Tabel 4.11 Uji f Model 1.....	77
Tabel 4.12 Uji t model 2.....	78
Tabel 4.13 Koefisien Determinasi .....	80
Tabel 4.14 Uji f Model 2.....	81
Tabel 4.15 Hasil Penghitungan Pengaruh.....	82

**DAFTAR GAMBAR**

	Halaman
Gambar 1.1 Hasil Pra Survey Loyalitas Nasabah.....	3
Gambar 2.3 Level-level Pemicu Kepuasan Konsumen .....	16
Gambar 2.1 Model Penelitian.....	36
Gambar 3.1 Hubungan Kausal Substruktural 1.....	37
Gambar 3.2 Hubungan Kausal Substruktural 2.....	38
Gambar 3.3 Jalur Hubungan Gabungan.....	39
Gambar 4.1 Analisis Jalur Tahap 1.....	39
Gambar 4.2 Analisis Jalur Tahap 2.....	39
Gambar 4.3 Analisis Jalur Tahap 1 dan 2 .....	39

**DAFTAR LAMPIRAN**

	Halaman
Lampiran I Surat Keterangan Penelitian .....	75
Lampiran II Pray Survey .....	76
Lampiran III Kuesioner Penelitian .....	77
Lampiran IV Data Responden .....	81
Lampiran V Daftar Jawaban Kuesioner Responden.....	87
Lampiran VI Hasil Analisis Data Jawaban Kuesioner Responden .....	93