

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
HALAMAN UCAPAN TERIMA KASIH	iii
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Perumusan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Teori Terkait Variabel Penelitian	7
2.1.1 <i>Brand Image</i>	7
2.1.1.1 Pengertian <i>Brand Image</i>	7
2.1.1.2 Faktor-Faktor <i>Brand Image</i>	7
2.1.1.3 Indikator <i>Turnover Intention</i>	8
2.1.2 Kualitas Layanan	8
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Layanan	8
2.1.2.2 Indikator Kualitas Layanan	9
2.1.3 Kepuasan Nasabah	10
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Nasabah	10
2.1.3.2 Ukuran Kepuasan Nasabah	11
2.1.3.3 Indikator Kepuasan Nasabah	11
2.1.4 Loyalitas Nasabah	12
2.1.4.1 Pengertian Loyalitas Nasabah	12
2.1.4.2 Faktor-Faktor Loyalitas Nasabah	13
2.1.4.3 Ukuran Loyalitas Nasabah	14
2.1.4.4 Indikator Loyalitas Nasabah	15
2.2 Ringkasan Penelitian Terdahulu	15
2.2.1 Hubungan Antara <i>Brand Image</i> Dengan Kepuasan	20
Nasabah.....	20
2.2.2 Hubungan Antara Kualitas Layanan Dengan Kepuasan.	21
Nasabah	21
2.2.3 Hubungan Antara <i>Brand Image</i> Dengan Loyalitas	22
Nasabah	22
2.2.4 Hubungan Antara Kualitas Layanan Dengan Loyalitas..	22
Nasabah	22

2.2.5	Hubungan Antara Kepuasan Nasabah Dengan Loyalitas Nasabah	23
2.2.6	Hubungan Antara <i>Brand Image</i> Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah	24
2.2.7	Hubungan Antara Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah	24
2.3	Hipotesis	24
2.4	Model Penelitian	25
BAB III METODE PENELITIAN		26
3.1	Desain Penelitian	26
3.2	Jenis Dan Sumber Data	26
3.2.1	Jenis	26
3.2.2	Sumber Data	27
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian	27
3.3.1	Populasi	27
3.3.2	Sampel	27
3.3.3	Teknik Pengambilan Sampel	27
3.4	Definisi Operasionalisasi Variabel	28
3.4.1	<i>Brand Image</i>	28
3.4.2	Kualitas Layanan	28
3.4.3	Kepuasan Nasabah	29
3.4.4	Loyalitas Nasabah	30
3.5	Teknik Analisa Data	30
3.5.1	Uji Validitas	31
3.5.2	Uji Reliabilitas	31
3.6	Uji Asumsi Klasik	31
3.6.1	Uji Normalitas	31
3.6.2	Uji Multikolinearitas	32
3.6.3	Uji Heteroskedastisitas	33
3.7	Path Analysis	33
3.7.1	Pengertian Path Analisis	33
3.7.2	Pengujian Hipotesis	36
3.7.2.1	Uji F	36
3.7.2.2	Pengujian Secara Parsial (Uji t)	36
3.7.2.3	Koefisien Determinasi (R^2)	37
BAB IV HASIL PENELITIAN		38
4.1	Hasil Penelitian	38
4.1.1	Karakteristik Responden	38
4.2	Uji Validitas	41
4.2.1	Hasil Uji Validitas <i>Brand Image</i>	41
4.2.2	Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan	42
4.2.3	Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah	43
4.2.4	Hasil Uji Validitas Loyalitas Nasabah	44
4.3	Uji Reliabilitas	44
4.3.1	Uji Reliabilitas <i>Brand Image</i>	45
4.3.2	Uji Reliabilitas Kualitas Layanan	45
4.3.3	Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah	45

4.3.4	Uji Reliabilitas Loyalitas Nasabah	46
4.4	Analisis Deskriptif Penelitian	46
4.4.1	Variabel <i>Brand Image</i>	47
4.4.2	Variabel Kualitas Layanan	48
4.4.3	Variabel Kepuasan Nasabah	49
4.4.4	Variabel Loyalitas Nasabah	51
4.5	Uji Asumsi Klasik	52
4.5.1	Uji Normalitas	52
4.5.2	Uji Multikolinearitas	53
4.5.3	Uji Heteroskedastisitas	53
4.6	Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	54
4.6.1	Analisis Jalur Tahap I	54
4.6.2	Analisis Jalur Tahap II	58
4.6.3	Substruktur Persamaan I dan II	62
BAB V PEMBAHASAN		64
5.1	Pembahasan Hasil Penelitian	64
5.1.1	Pengaruh <i>Brand Image</i> Terhadap Kepuasan	64
5.1.2	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan	64
5.1.3	Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas	65
5.1.4	Pengaruh <i>Brand Image</i> Terhadap Loyalitas	66
5.1.5	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas	67
5.1.6	Pengaruh <i>Brand Image</i> Terhadap Loyalitas Melalui	67
	Kepuasan	67
5.1.7	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas	68
	Melalui Kepuasan	68
5.2	Temuan Penelitian	68
5.3	Keterbatasan Penelitian	68
BAB VI KESIMPULAN, SARAN DAN IMPLIKASI PENELITIAN		70
6.1	Kesimpulan	70
6.2	Saran	70
6.3	Implikasi Penelitian	71
DAFTAR PUSTAKA		73

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Hasil Pra Survei Persepsi Responden Terhadap Reputasi Merek, Simbol dan Warna dari Nobu Bank	2
Tabel 1.2 Hasil Pra Survei Persepsi Responden Terhadap Keramahan dan Kecepatan Layanan di Nobu Bank	3
Tabel 1.3 Hasil Pra Survei Terhadap Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan di Nobu Bank	3
Tabel 1.4 Hasil Pra Survei Terhadap Kesetiaan Nasabah di Nobu Bank	4
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3.1 Ukuran Skala Likert	27
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Brand Image	28
Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel Kualitas Layanan	29
Tabel 3.4 Definisi Operasional Variabel Kepuasan Nasabah	29
Tabel 3.5 Definisi Operasional Variabel Loyalitas Nasabah	30
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas <i>Brand Image</i>	41
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan	42
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah	43
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Loyalitas Nasabah	44
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas <i>Brand Image</i>	45
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Layanan	45
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah	45
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas Nasabah	46
Tabel 4.9 Skala Pengukuran Nilai Indeks	47
Tabel 4.10 Angka Indeks Variabel <i>Brand Image</i>	47
Tabel 4.11 Angka Indeks Variabel Kualitas Layanan	48
Tabel 4.12 Angka Indeks Variabel Kepuasan Nasabah	49
Tabel 4.13 Angka Indeks Variabel Loyalitas Nasabah	51
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas	53
Tabel 4.15 Hasil Pengolahan Data Uji t	54
Tabel 4.16 Hasil Pengolahan Data Uji F	56
Tabel 4.17 Hasil Pengolahan Data Uji R ²	57
Tabel 4.18 Hasil Pengolahan Data Uji t	58
Tabel 4.19 Hasil Pengolahan Data Uji F	60
Tabel 4.20 Hasil Pengolahan Data Uji R ²	60
Tabel 4.21 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung	63

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Penelitian	25
Gambar 3.1 Hubungan Kausal Substruktur Persamaan 1	34
Gambar 3.2 Hubungan Kausal Substruktur Persamaan 2	34
Gambar 3.3 Diagram Jalur Hubungan Kausal X_1, X_2, Z dan terhadap Y	35
Gambar 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Usia	39
Gambar 4.3 Responden Berdasarkan Jumlah Transaksi Perbulan	39
Gambar 4.4 Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah	40
Gambar 4.5 Hasil Uji Normalitas	52
Gambar 4.6 Hasil Uji Heteroskedastisitas	53
Gambar 4.7 Tahap 1 Analisis Jalur	57
Gambar 4.8 Tahap 2 Analisis Jalur	61
Gambar 4.9 Substruktur Persamaan I dan II Analisis Jalur	62

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Pra Survei	79
Lampiran 2 Kuesioner	81
Lampiran 3 Tabulasi Data Pre-test 20 Responden	85
Lampiran 4 Tabulasi Data Penelitian 160 Responden	86
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas 30 Responden	90
Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas 30 Responden	94



Universitas
Esa Unggul

Universitas
Esa Unggul

Universitas
Esa Unggul