

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
UCAPAN TERIMA KASIH.....	v
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	viii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi 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
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Loyalitas Pelanggan.....	7
2.1.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	7
2.1.2 Jenis-jenis Loyalitas Pelanggan	8
2.1.3 Dimensi Loyalitas Pelanggan	8
2.1.4 Indikator Loyalitas Pelanggan	8
2.2 Kepuasan Nasabah.....	9
2.2.1 Pengertian Kepuasan Nasabah.....	9
2.2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah	9
2.2.3 Dimensi Kepuasan Nasabah	10

2.2.4	Indikator Kepuasan Nasabah	12
2.3	Kualitas Layanan	12
2.3.1	Pengertian Kualitas Layanan	12
2.3.2	Dimensi Kualitas Layanan.....	13
2.3.3	Indikator Kualitas Layanan.....	14
2.4	Citra Merek.....	15
2.4.1	Pengertian Citra Merek	15
2.4.2	Dimensi Citra Merek	16
2.4.3	Indikator Citra Merek	16
2.5	Penelitian Terdahulu.....	17
2.6	Hubungan Antar Variabel.....	20
2.6.1	Hubungan Antara Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pelanggan.....	20
2.6.2	Hubungan Antara Kualitas Layanan dengan Loyalitas Pelanggan.....	20
2.6.3	Hubungan Antara <i>Brand Image</i> dengan Kepuasan Pelanggan.....	20
2.6.4	Hubungan Antara Brand Image dengan Loyalitas Pelanggan	21
2.6.5	Hubungan Antara Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan	22
2.6.6	Hubungan Antara Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan.....	22
2.6.7	Hubungan Antara <i>Brand Image</i> dengan Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan	22
2.7	Hipotesis	23
2.8	Model Penelitian.....	23
BAB III METODE PENELITIAN		24
3.1	Desain Riset.....	24
3.2	Jenis dan Sumber Data	24
3.2.1	Jenis Data	24
3.2.2	Sumber Data.....	25
3.2.1.1	Data Primer	25
3.2.1.2	Data Sekunder	25
3.3	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	25
3.3.1	Populasi Penelitian.....	25
3.3.2	Sampel.....	25
3.3.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	26

3.4	Unit Analisis.....	26
3.5	Definisi Operasional Variabel.....	26
3.5.1	Aspek Operasional Variabel.....	27
3.6	Teknik Analisis Data.....	29
3.6.1	Uji Validitas.....	29
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	29
3.6.3	Uji Asumsi Klasik.....	30
3.6.4	Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	31
3.6.5	Uji Parsial (Uji t).....	33
3.6.6	Koefisien Determinasi (R^2).....	34
BAB IV HASIL PENELITIAN.....		35
4.1	Hasil Penelitian.....	35
4.1.1	Karakteristik Responden.....	35
4.2	Hasil Analisis Deskriptif.....	37
4.3	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	42
4.3.1	Uji Validitas.....	42
4.3.2	Uji reliabilitas.....	45
4.4	Uji Asumsi Klasik.....	45
4.4.1	Uji Normalitas.....	46
4.4.2	Uji Multikolinieritas.....	46
4.3.3	Uji Heterokedastisitas.....	47
4.5	Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	48
4.5.1	Analisis Jalur Tahap I.....	48
4.5.2	Analisis Jalur Tahap II.....	51
4.5.3	Analisis Jalur Gabungan Tahap I dan II.....	54
BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....		56
5.1	Pengaruh <i>Brand Image</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	56
5.2	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap kepuasan Pelanggan.....	56
5.3	Pengaruh <i>Brand Image</i> Terhadap Loyalitas.....	57
5.4	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas.....	57
5.5	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas.....	58
5.6	Pengaruh <i>Brand Image</i> Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan.....	58

5.7	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan pelanggan.....	59
5.8	Temuan Penelitian	59
5.9	Keterbatasan Penelitian	60
BAB VI PENUTUP		61
6.1	Kesimpulan.....	61
6.2	Saran	62
6.3	Implikasi Penelitian	62
DAFTAR REFERENSI		64
LAMPIRAN-LAMPIRAN		65

DAFTAR TABEL

Nomor	Nama Tabel	Halaman
Tabel 1.1	Daftar Top Brand Indeks Banking 2016-2019.....	2
Tabel 1.2	Nasabah Produk Deposito 3 bulan BCA Cabang Gedong Panjang.....	3
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3.1	Ukuran Skala <i>Likert</i>	24
Tabel 3.2	Operasional Variabel	27
Tabel 3.3	Nilai Reliabilitas.....	30
Tabel 4.1	Interprestasi Nilai Indeks.....	38
Tabel 4.2	Indeks <i>Brand Image</i>	38
Tabel 4.3	Indeks Kualitas Layanan.....	39
Tabel 4.4	Indeks Kepuasan Pelanggan.....	39
Tabel 4.5	Indeks Loyalitas.....	40
Tabel 4.6	Uji Validitas <i>Brand Image</i>	42
Tabel 4.7	Uji Validitas Kualitas Layanan.....	42
Tabel 4.8	Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	43
Tabel 4.9	Uji Validitas Loyalitas.....	44
Tabel 4.10	Hasil Uji 4 Variabel Penelitian.....	45
Tabel 4.11	Hasil Uji Multikolinearitas.....	46
Tabel 4.12	Hasil Uji Regresi <i>Brand Image</i> dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah	48
Tabel 4.13	Nilai Koefisien Determinasi <i>Brand Image</i> dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah	49
Tabel 4.14	Hasil Uji regresi <i>Brand Image</i> , Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas	51
Tabel 4.15	Nilai Koefisien Determinasi <i>Brand Image</i> , Kualitas Layanan dan Kepuasam Pelanggan Terhadap Loyalitas...	52
Tabel 4.16	Hasil Perhitungan Pengaruh	55

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Nama Gambar	Halaman
1.1	Hasil Pra-Survei Terhadap Kualitas Layanan Bank BCA Cabang Gedong Panjang.....	3
1.2	Hasil Pra-Survei Terhadap Keinginan Untuk Menggunakan Kembali Produk Deposito Bank BCA Cabang Gedong Panjang ..	4
1.3	Hasil Pra-Survei Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Deposito Pada Bank BCA Cabang Gedong Panjang.....	4
2.1	Model penelitian	23
3.1	Hubungan Kasual Substruktur 1.....	32
3.2	Hubungan Kausal Substruktur 2	32
3.3	Struktur Akhiran Analisis Jalur	33
4.1	Responden Berdasarkan Penggunaan.....	35
4.2	Responden Berdasarkan Usia	36
4.3	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	36
4.4	Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	37
4.5	Hasil Uji Normalitas Data (P-Plot).....	46
4.6	Hasil Uji Heterokedastisitas	47
4.7	Tahap I Analisis Jalur	50
4.8	Tahap II Analisis Jalur	53
4.9	Analisis Jalur Tahap I dan Tahap II	54

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Nama Lampiran	Halaman
1	Lampiran Pra Survey.....	65
2	Lampiran Kuesioner.....	66
3	Tabulasi Data Karakteristik 165 Responden.....	70
4	Tabulasi Data Pre-Test (30) Responden.	71
5	Tabulasi Data 165 Responden.....	75
6	Hasil Uji Validitas 30 Responden.....	101
7	Hasil Uji Reliabilitas 30 Responden	108
8	Hasil Uji Analisis Jalur (Path Analysis) Tahap I	110
9	Hasil Uji Analisis Jalur (Path Analysis) Tahap II	111