

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| LEMBAR JUDUL..... | i |
| LEMBAR PERSETUJUAN | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN | iii |
| KATA PENGANTAR | iv |
| ABSTRAKSI | vii |
| DAFTAR ISI..... | viii |
| DAFTAR TABEL..... | xi |
| DAFTAR GAMBAR..... | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiii |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah | 7 |
| C. Rumusan Masalah..... | 8 |
| D. Tujuan Penelitian | 9 |
| E. Manfaat Penelitian | 10 |
| F. Sistematika Penulisan | 11 |

BAB II LANDASAN TEORI

| | |
|---|----|
| A. Pengertian Jasa..... | 13 |
| B. Karakteristik Jasa | 15 |
| C. Kualitas Pelayanan | 17 |
| D. Pengertian Merek | 27 |
| E. Kepercayaan | 32 |
| F. Pengaruh Kepercayaan dalam Membentuk Suatu Hubungan | 35 |
| G. Nilai Inti dari Kepercayaan..... | 37 |
| H. Loyalitas Pelanggan | 39 |
| I. Tahap - Tahap Loyalitas | 42 |
| J. Karakteristik Loyalitas | 43 |
| K. Tingkatan Loyalitas | 44 |
| L. Bank | 45 |
| M. Penelitian Terdahulu..... | 51 |
| N. Kerangka Pemikiran | 69 |
| O. Model Penelitian | 70 |
| P. Hipotesis | 71 |

BAB III METODE PENELITIAN

| | |
|--------------------------------------|----|
| A. Tempat dan Waktu Penelitian..... | 73 |
| B. Jenis dan SumberData | 73 |
| C. Populasi Dan Sampel..... | 74 |
| D. Metode Pengumpulan Data | 76 |
| E. Metode Analisis Data | 78 |
| F. Definisi Oprasional Variabel..... | 86 |

BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

| | |
|-----------------------------------|----|
| A. Gambaran Umum Perusahaan | |
| 1. Sejarah Perusahaan | 89 |
| 2. Visi dan Misi Perusahaan | 91 |
| 3. Struktur Organisasi | 92 |
| B. Gambaran Umum Responden | 94 |

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

| | |
|--|-----|
| A. Hasil Uji Validitas | 98 |
| B. Hasil Uji Reliabilitas | 105 |
| C. Uji Normalitas | 106 |
| D. Uji KS..... | 106 |
| E. Analisa Regresi Linier Berganda | 107 |
| F. Pengujian Hipotesis | 108 |

| | |
|---------------------|-----|
| G. Pembahasan | 111 |
|---------------------|-----|

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

| | |
|---------------------|-----|
| A. Kesimpulan | 114 |
|---------------------|-----|

| | |
|----------------|-----|
| B. Saran | 116 |
|----------------|-----|

| | |
|-----------------------------|------------|
| DAFTAR PUSTAKA | 118 |
|-----------------------------|------------|

DAFTAR TABEL

| Nomor | Nama Tabel | Halaman |
|--------------|------------------------------------|----------------|
| 1.1 | Peringkat Service Excellence | 5 |
| 1.2 | Jumlah Nasabah Bank Mandiri | 6 |
| 3.1 | Skala Likert | 71 |
| 3.2 | Tabel KMO..... | 79 |
| 3.3 | Tingkat Reliabilitas | 81 |
| 3.4 | Jawaban Kuesioner | 81 |
| 3.5 | Definisi Operasional | 87 |
| 4.1 | Jenis Kelamin Responden | 94 |
| 4.2 | Usia responden | 95 |
| 4.3 | Pekerjaan Responden | 96 |
| 4.4 | Lama Menjadi Nasabah | 96 |
| 4.5 | Frekuensi Kunjungan Nasabah | 97 |
| 5.1 | Hasil Uji KMO | 98 |
| 5.2 | Nilai Image Matric..... | 99 |
| 5.3 | Total Variance Component..... | 103 |

| | | |
|-----|---------------------------------------|-----|
| 5.4 | Component Matric..... | 104 |
| 5.5 | Hasil Uji Reliabilitas | 105 |
| 5.6 | Hasil Uji KS..... | 107 |
| 5.7 | Olahan Regresi | 108 |
| 5.8 | Hasil Uji F (ANOVA) | 109 |
| 5.9 | Koefisien Determinasi (R^2) | 110 |

DAFTAR GAMBAR

| No | Nama Gambar | Halaman |
|-----|--------------------------|---------|
| 2.1 | Karakteristik Jasa | 17 |
| 2.2 | Kerangka Berpikir | 69 |
| 2.3 | Model Penelitian | 70 |
| 5.1 | Uji Normalitas | 106 |

DAFTAR LAMPIRAN

| No | Nama Lampiran | Halaman |
|----|--|---------|
| 1 | Kuesioner | 120 |
| 2 | Tabulasi 30 Responden | 125 |
| 3 | Uji KMO | 127 |
| 4 | Anti image Matric..... | 128 |
| 5 | Total Variance..... | 132 |
| 6 | Component Matric..... | 133 |
| 7 | Uji Reliabilitas | 134 |
| 8 | Uji Normalitas | 135 |
| 9 | Uji KS..... | 136 |
| 10 | Tabulasi 100 Responden | 137 |
| 11 | Analisis Regresi Linier Berganda | 143 |