

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	4
C. Pembatasan Masalah	5
D. Perumusan Masalah Penelitian	5
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1. Tujuan Penelitian	6
2. Manfaat Penelitian	6
F. Sistematika Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Loyalitas Pelanggan	9
B. Jasa	11
C. Kualitas Pelayanan / <i>Service Quality</i>	15
D. Strategi Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan	26

E. Strategi BCA City Resort untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan	31
F. Penelitian Terdahulu	35
G. Kerangka Pikir	36
H. Hipotesis Penelitian.....	39
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Tempat dan Waktu Penelitian	41
B. Jenis dan Sumber Data	41
C. Populasi dan Sampel	41
D. Metode Pengumpulan Data	43
E. Metode Analisis Data	44
1. Uji Validitas	44
2. Uji Reliabilitas	45
3. Uji Statistik (uji t)	46
4. Analisis Regresi Berganda	47
F. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	48
BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK YANG DITELITI	
A. Keunggulan BCA	53
B. Produk dan Jasa	54
C. Teknologi	58
D. Menciptakan Solusi Bisnis	58

E. Pengamanan / <i>Security</i>	59
F. Jaringan BCA	60
G. Deskripsi Umum Obyek Penelitian	62
1. Responden Menurut Jenis Kelamin	62
2. Responden Menurut Usia	63
3. Responden Menurut Lama Menabung di BCA Cabang City Resort	64
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Pengujian Validitas dan Reliabilitas Data	65
B. Pengaruh Kausalitas	68
C. Analisis	72
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	73
B. Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN 1 Kuesioner, Tabulasi 30 Responden	77
LAMPIRAN 2 Uji Validitas, Realibilitas dan Tabulasi 100 Responden	83
LAMPIRAN 3 Uji Regresi	97