

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAKSI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kualitas Pelayanan.....	8
2.2 Kepercayaan	13
2.3 Kepuasan pelanggan	16
2.4 Loyalitas pelanggan	21
2.5 Hubungan Antar Variabel	28

2.5.1	Hubungan kualitas pelayanan dengan kepercayaan pelanggan.....	28
2.5.2	Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan.....	29
2.5.3	Hubungan kepercayaan dengan kepuasan nasabah.....	30
2.5.4	Hubunhsn kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan.....	32
2.5.5	Hubungan kep..... dengan loyalitas pelanggan.....	33
2.5.6	Hubungan kepuasan dengan loyalitas pelanggan.....	34
2.6	Model Empirik Penelitian	35
BAB III METODE PENELITIAN		
3.1	Jenis Penelitian	36
3.2	Populasi dan Sampel	36
3.3	Metode Pengumpulan Data	38
3.4	Jenis dan Sumber Data.....	38
3.5	Variabel dan Pengukuran Variabel.....	39
3.6	Uji instrumen.....	40
3.7	Metode Analisis Data	40
3.7.1	Analisis Kualitatif	41
3.7.2	Analisis Kuantitatif	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Deskripsi Obyek Penelitian.....	48
4.1.1	Karakteristik Responden.....	48

4.1.2	Uji Instrumen.....	51
4.1.3	Analisis Deskriptif Variabel.....	53
4.2	Uji Asumsi Klasik.....	59
4.3	Metode Path Analysis	62
4.3.1	Persamaan Regresi.....	63
4.3.2	Pengujian Hipotesis	65
4.3.3	Uji Kebaikan Model	72
4.4	Pembahasan	74
4.4.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan	74
4.4.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah.....	75
4.4.3	Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah	76
4.4.4	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah.....	78
4.4.5	Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah.	79
4.4.6	Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah.....	80
4.4.7	Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung	81

BAB VI PENUTUP

5.1	Kesimpulan.....	83
5.2	Saran	84
5.3	Saran	85

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN