

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAKSI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS	v
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Kegunaan Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1 Kualitas Pelayanan	10
2.1.2 Kepercayaan	14
2.1.3 Kepuasan Konsumen.....	18
2.1.4 Loyalitas Konsumen.....	21
2.2 Pengaruh Antar Variabel.....	25
2.2.1 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah	25

	2.2.2 Pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan nasabah	26
	2.2.3 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah	27
	2.2.4 Pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas nasabah.....	29
	2.2.5 Pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah	30
	2.3 Review Penelitian Terdahulu	32
	2.4 Kerangka Pemikiran.....	34
BAB III	METODE PENELITIAN	36
	3.1 Jenis Penelitian.....	36
	3.2 Populasi dan Sampel	36
	3.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	37
	3.4 Jenis dan Sumber Data	39
	3.5 Metode Pengumpulan Data	40
	3.6 Metode Analisis Data	40
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
	4.1 Gambaran Umum Responden	46
	4.1.1 Identitas Responden.....	46
	4.2 Analisis Deskriptif.....	48
	4.2.1 Kualitas Pelayanan	48
	4.2.2 Kepercayaan	55
	4.2.3 Kepuasan Nasabah	57
	4.2.4 Loyalitas Nasabah	59
	4.3 Uji Kualitas Data.....	60
	4.3.1 Uji Validitas	60
	4.3.2 Uji Reliabilitas	62
	4.4 Uji Asumsi Klasik	62

	4.5 Analisis Regresi Berganda	66
	4.6 <i>Uji Goodness of Fit</i> Suatu Model.....	71
	4.6.1 Koefisien Determinasi.....	71
	4.6.2 Uji t.....	72
	4.6.3 Uji F.....	74
	4.7 Pembahasan.....	76
BAB V	PENUTUP	82
	5.1. Kesimpulan.....	82
	5.2. Saran.....	83

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN