

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	iii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	v
ABSTRAKSI.....	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Kegunaan Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Pemasaran.....	9
2.1.2 Kepercayaan.....	10
2.1.3 Nilai Pelanggan.....	13

	2.1.4 Kepuasan Konsumen.....	14
	2.1.5 Loyalitas Konsumen.....	17
	2.2 Pengaruh Antar Variabel.....	20
	2.2.1 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah.....	20
	2.2.2 Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Nasabah.....	22
	2.2.3 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah.....	23
	2.2.4 Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Nasabah.....	24
	2.2.5 Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap loyalitas Nasabah.....	25
	2.3 Review Penelitian Terdahulu.....	27
	2.4 Kerangka Pemikiran.....	29
BAB III	METODE PENELITIAN.....	32
	3.1 Jenis Penelitian.....	32
	3.2 Populasi.....	32
	3.3 Sampel.....	33
	3.4 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	34
	3.4.1 Variabel Penelitian.....	34
	3.4.2 Definisi Operasional.....	35
	3.5 Jenis dan Sumber Data.....	37

	3.6 Metode Pengumpulan Data.....	37
	3.7 Metode Analisis Data.....	37
BAB IV	ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	51
	4.1 Gambaran Umum Responden.....	51
	4.1.1 Identitas Responden.....	51
	4.2 Analisis Deskriptif.....	54
	4.2.1 Kepercayaan (X1).....	54
	4.2.2 Nilai Pelanggan (X2).....	56
	4.2.3 Kepuasan (Y1).....	58
	4.2.4 Loyalitas (Y2).....	60
	4.3 Uji Kualitas Data.....	61
	4.3.1 Hasil Uji Validitas.....	62
	4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	63
	4.4 Uji Asumsi Klasik.....	65
	4.4.1 Uji Normalitas.....	65
	4.4.2 Uji Multikolinearitas.....	66
	4.4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	67
	4.5 Analisis Jalur.....	69
	4.6 Pembahasan.....	82
BAB V	PENUTUP.....	89
	5.1 Kesimpulan.....	89
	5.2 Saran.....	91

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1 Data Nasabah KUD Dewi Sri Kendal Periode Tahun 2010-2014.....	4
2.1 Penelitian Terdahulu.....	27
3.1 Definisi Operasional Variabel.....	35
4.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
4.2 Identitas Responden Berdasarkan Umur.....	52
4.3 Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan.....	53
4.4 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	53
4.5 Tanggapan Responden Tentang Variabel Kepercayaan.....	54
4.6 Tanggapan Responden Tentang Variabel Nilai Pelanggan.....	56
4.7 Tanggapan Responden Tentang Variabel Kepuasan Nasabah.....	58
4.8 Tanggapan Responden Tentang Variabel Loyalitas Nasabah.....	60
4.9 Hasil Uji Validitas Indikator.....	62
4.10 Hasil Uji Reliabilitas.....	64
4.11 Hasil Output SPSS : Uji Multikolinearitas (VIF-Tolerance).....	66
4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi X1 dan X2 dengan Y1.....	69
4.13 Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F).....	70
4.14 Hasil Uji Analisis Regresi.....	71
4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi X1 dan X2 dengan Y2.....	73
4.16 Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F).....	74
4.17 Hasil Uji Analisis Regresi.....	75
4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi Y1 dengan Y2.....	77
4.19 Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F).....	73
4.20 Hasil Uji Analisis Regresi.....	74

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Kerangka Pemikiran.....	31
4.1 Uji Normalitas.....	65
4.2 Uji Heteroskedastisitas.....	68
4.3 Diagram Path.....	80