

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
Bab I Pendahuluan.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.4.1 Manfaat Teoritis	11
1.4.2 Manfaat Praktis.	12
Bab II Landasan Teori.....	13
2.1 Landasan Teori.....	13
2.1.1 Kepercayaan.....	13
2.1.2 Kualitas Layanan.....	18
2.1.3 Kepuasan Nasabah.....	22
2.1.4 Loyalitas Nasabah.....	24
2.2 Hubungan Antar Variabel.....	28
2.2.1 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah.....	28
2.2.2 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah	29
2.2.3 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah.....	29
2.2.4 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah.....	30

2.2.5	Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas.....	31
2.3	Kerangka Penelitian.....	32
Bab III	Metode Penelitian.....	35
3.1	Jenis Penelitian.....	35
3.2	Populasi dan Sampel.....	35
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	37
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	38
3.4.1	Data Primer.....	38
3.4.2	Data Sekunder.....	39
3.5	Devinisi Operasional Variabel.....	39
3.6	Metode Analisis Data.....	41
3.6.1	Analisis Kualitatif.....	41
3.6.2	Analisis Kuantitatif.....	42
3.6.2.1	Uji Instrumen.....	42
3.6.2.2	Uji Normalitas.....	43
3.6.3	Analisis Regresi Linier Berganda.....	45
3.6.4	Pengujian Hipotesis.....	45
BAB IV	Hasil dan Pembahasan.....	49
4.1	Gambaran Umum Responden.....	49
4.1.1	Jenis Kelamin Responden.....	49
4.1.2	Usia Responden.....	50
4.1.3	Pendidikan Responden.....	51
4.1.4	Profesi Responden.....	52

4.2	Deskripsi Data Penelitian.....	52
4.3	Deskriptif Variabel.....	53
4.3.1	Variabel Kepercayaan Nasabah	53
4.3.2	Variabel Kualitas Layanan.....	54
4.3.3	Variabel Kepuasan Nasabah	56
4.3.4	Variabel Loyalitas Nasabah	57
4.4	Uji Kualitas Data.....	58
4.4.1	Uji Validitas	58
4.4.2	Uji Realibilitas	61
4.4.3	Uji Asumsi Klasik.....	61
4.4.4	Analisis Regresi Linear Berganda.....	65
4.4.5	Koefisien Determinasi.....	67
4.4.6	Pengujian Hipotesis.....	68
4.4.7	Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung.....	71
4.5	Pembahasan.....	72
4.5.1	Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah	72
4.5.2	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah	73
4.5.3	Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah	74
4.5.4	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah	75
4.5.5	Pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah.....	76
BAB V Penutup		78
5.1	Kesimpulan	78
5.2	Saran.....	79

5.3	Keterbatasan Penelitian dan Agenda Penelitian Mendatang.....	80
5.3.1	Keterbatasan Penelitian.....	80
5.3.2	Agenda Penelitian Mendatang	81

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah yang Menabung dan Menutup.....	8
Tabel 3.1 Definisi Konsep dan Indikator.....	40
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	49
Tabel 4.2 Usia Responden	50
Tabel 4.3 Pendidikan Responden	51
Tabel 4.4 Profesi Responden	52
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif Kepercayaan Nasabah	54
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Kualitas Layanan.....	55
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Kepuasan Nasabah	57
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif Loyalitas Nasabah	58
Tabel 4.9 Uji Validitas Data	59
Tabel 4.10 Uji Realibilitas Data.....	61
Tabel 4.11 Uji Multikolonieritas	64
Tabel 4.12 Regresi Pengaruh Kepercayaan Nasabah, Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah.....	66
Tabel 4.13 Regresi Pengaruh Kepercayaan Nasabah, Kualitas Layanan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah.....	67
Tabel 4.14 Uji Koefisien Determinasi.....	68
Tabel 4.15 Uji Koefisien Determinasi.....	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Kerangka Penelitian	32
Gambar 3.1 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung.....	46
Gambar 4.1 Uji Normalitas.....	62
Gambar 4.2 Heteroskedastisitas.....	65