

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAKSI	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Loyalitas	8
2.1.2 Kepuasan Konsumen	13
2.1.3 Stakeholders.....	15
2.1.4 Relationship Marketing.....	18
2.1.5 Komunikasi	20
2.1.6 Kemitraan.....	24
2.1.7 Kepercayaan.....	25

2.1.8	Complain Conflict.....	28
2.2	Kerangka Pikir.....	34
III METODE PENELITIAN		
3.1	Jenis Penelitian.....	35
3.2	Populasi dan Sampel.....	35
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	37
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	37
3.5	Definisi Operasional Variabel	38
3.6	Metode Analisis.....	41
3.6.1	Analisa Kualitatif.....	41
3.6.2	Analisa Kuantitatif.....	42
IV HASIL DAN PEMBAHASAN		
4.1	Gambaran Umum Responden	48
4.1.1	Jenis Kelamin Responden	48
4.1.2	Umur Responden	49
4.1.3	Tingkat Pendidikan Responden	50
4.1.4	Profesi Responden	51
4.2	Analisis Data Kualitatif	52
4.2.1	Variabel Komunikasi (X_1)	52
4.2.2	Variabel Kemitraan (X_2)	54
4.2.3	Variabel Kepercayaan (X_3)	56
4.2.4	Variabel Complain Conflict (X_4)	58
4.2.5	Variabel Kepuasan Nasabah (Y_1)	60
4.2.6	Variabel Loyalitas Konsumen (Y_2)	62
4.3	Analisis Data Kuantitatif	63
4.3.1	Uji Validitas	63

4.3.2 Uji Reliabilitas	64
4.3.3 Uji Asumsi Klasik	65
4.4 Path Analisis	69
4.5 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung	73
4.6 Pembahasan	75
V PENUTUP	
5.1 Simpulan.....	79
5.2 Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Definisi Operasional	32
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	40
Tabel 4.2 Umur Responden	41
Tabel 4.3 Tingkat Pendidikan Responden	42
Tabel 4.4 Profesi Responden	43
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Tentang Variabel Komunikasi	44
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Tentang Variabel Kemitraan	46
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Tentang Variabel Kepercayaan	48
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Tentang Variabel Komplain Konflik	50
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Tentang Variabel Kepuasan Nasabah	52
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Tentang Variabel Loyalitas Konsumen	53
Tabel 4.11 Uji Validitas	55
Tabel 4.12 Uji Reliabilitas	56
Tabel 4.13 Uji Multikolinearitas	58
Tabel 4.14 Hasil Analisis Jalur	60

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pikir	28
Gambar 4.1 Uji Normalitas	57
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas	59
Gambar 4.3 Analisis Path	60