

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----------|
| Halaman Judul | i |
| Halaman Sertifikasi..... | ii |
| Halaman Pengesahan | iii |
| Halaman Motto dan Persembahan | iv |
| Abstract | v |
| Abstraksi | vi |
| Kata Pengantar | vii |
| Daftar Tabel | x |
| Daftar Gambar..... | xi |
| Daftar Lampiran | xii |
| | |
| BAB I Pendahuluan | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 7 |
| 1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian | 8 |
| 1.3.1 Tujuan Penelitian | 8 |
| 1.3.2 Kegunaan Penelitian | 9 |
| | |
| BAB II Telaah Pustaka dan Kerangka Pemikiran Teoritis..... | 10 |
| 2.1 Telaah Pustaka | 10 |
| 2.1.1 Kualitas Pelayanan | 10 |
| 2.1.2 Citra (<i>Image</i>) | 12 |
| 2.1.3 Kepuasan | 14 |
| 2.1.4 Keterbukaan Komunikasi | 16 |
| 2.1.5 Loyalitas | 18 |
| 2.1.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Citra | 20 |
| 2.1.7 Pengaruh Citra terhadap Loyalitas | 20 |
| 2.1.8 Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas | 21 |
| 2.1.9 Pengaruh Keterbukaan Komunikasi terhadap Loyalitas | 22 |
| 2.2 Kerangka Pemikiran Teoritis | 23 |
| 2.3 Definisi Operasional dan Indikator Variabel | 24 |
| 2.3.1 Variabel Kualitas Pelayanan | 24 |
| 2.3.2 Variabel Citra | 26 |
| 2.3.3 Variabel Kepuasan | 27 |
| 2.3.4 Variabel Keterbukaan Komunikasi | 27 |
| 2.3.5 Variabel Loyalitas | 28 |
| 2.4 Hipotesis dan Definisi Operasional Variabel | 29 |

| | |
|--|-----------|
| 2.4.1 Hipotesis | 29 |
| 2.4.2 Definisi Operasional Variabel | 30 |
| BAB III Metode Penelitian | 31 |
| 3.1 Obyek Penelitian | 31 |
| 3.2 Jenis Penelitian dan Sumber Data | 31 |
| 3.2.1 Jenis Penelitian | 31 |
| 3.2.2 Jenis Data | 32 |
| 3.3 Populasi Dan Sampel | 32 |
| 3.4 Metode Pengumpulan Data dan Skala Pengukuran | 33 |
| 3.5 Teknik Analisis | 34 |
| 3.5.1 Analisis Instrumen Penelitian | 34 |
| 3.5.2 Analisis Model Penelitian | 36 |
| BAB IV Analisis Data | 44 |
| 4.1 Deskripsi Responden..... | 44 |
| 4.1.1 Responden Menurut Umur | 45 |
| 4.1.2 Responden Menurut Jenis Kelamin | 46 |
| 4.1.3 Responden Menurut Pendidikan Terakhir | 46 |
| 4.1.4 Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah | 47 |
| 4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas | 48 |
| 4.3 Deskriptif Variabel | 50 |
| 4.4 Proses Analisis Data dan Pengujian Model Penelitian..... | 51 |
| 4.4.1 Langkah 1 Pengembangan Model Berdasarkan Teori | 52 |
| 4.4.2 Langkah 2 Menyusun Diagram Alur (<i>Path Diagram</i>)..... | 52 |
| 4.4.3 Langkah 3 Konversi Diagram Alur ke dalam Persamaan..... | 52 |
| 4.4.4 Langkah 4 Memilih Matriks Input dan Teknik Estimasi | 52 |
| 4.4.5 Langkah 5 Menilai Problem Identifikasi | 64 |
| 4.4.6 Langkah 6 Evaluasi Kriteria Goodness of Fit | 64 |
| 4.4.7 Langkah 7 Interpretasi dan Modifikasi Model | 70 |
| 4.5 <i>Uji Reliability dan Variance Extract</i> | 71 |
| 4.5.1 <i>Uji Reliability</i> | 71 |
| 4.5.2 <i>Variance Extract</i> | 71 |
| 4.6 Pengujian Hipotesis Penelitian | 73 |
| 4.6.1 Uji Hipotesis I | 74 |
| 4.6.2 Uji Hipotesis II..... | 74 |
| 4.6.3 Uji Hipotesis III | 74 |
| 4.6.4 Uji Hipotesis IV | 75 |
| BAB V Kesimpulan Dan Implikasi Kebijakan | 76 |
| 5.1 Pendahuluan | 76 |
| 5.2 Kesimpulan Hipotesis | 77 |

| | |
|---|----|
| 5.2.1 Kesimpulan Hipotesis I | 77 |
| 5.2.2 Kesimpulan Hipotesis II | 77 |
| 5.2.3 Kesimpulan Hipotesis III | 77 |
| 5.2.4 Kesimpulan Hipotesis IV | 78 |
| 5.3 Kesimpulan Masalah Penelitian | 78 |
| 5.4 Implikasi Teoritis | 79 |
| 5.5 Implikasi Managerial | 80 |
| 5.6 Keterbatasan Penelitian | 82 |
| 5.7 Agenda Penelitian Mendatang | 83 |