

## DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
ABSTRACT.....	vi
ABSTRAK .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Sistematika Penulisan.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1 Landasan Teori.....	15
2.1.1 Pemasaran .....	15
2.1.2 Teori Perilaku Konsumen ( <i>Consumer Behavior Theory</i> ).....	15
2.1.3 Teori SOR ( <i>Stimulus-Organism-Response</i> ).....	19
2.1.4 Teori Pertukaran Sosial ( <i>Social Exchange Theory</i> ).....	20
2.2 Kualitas Layanan.....	22
2.3 Kepercayaan .....	26
2.4 Kepuasan Pelanggan .....	30
2.5 Loyalitas Pelanggan .....	34
2.6 Penelitian Terdahulu .....	38
2.7 Hubungan Antar Variabel .....	40
2.7.1 Pengaruh Antara Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	40
2.7.2 Pengaruh Antara Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan	41
2.7.3 Pengaruh Antara Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	42
2.7.4 Pengaruh Antara Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan .	43
2.7.5 Pengaruh Antara Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	44
2.8 Kerangka Pemikiran.....	46

2.9 Hipotesis.....	47
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>48</b>
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel .....	48
3.1.1 Variabel Penelitian.....	48
3.1.2 Definisi Operasional Variabel .....	49
3.2 Populasi dan Sampel .....	51
3.2.1 Populasi.....	51
3.2.2 Sampel .....	51
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	52
3.3.1 Data Primer .....	52
3.3.2 Data Sekunder.....	52
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	53
3.5 Teknik Analisis Data.....	54
3.5.1 Evaluasi Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	56
3.5.2 Evaluasi Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	58
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	60
3.6.1 Uji Validitas .....	60
3.6.2 Uji Reliabilitas .....	61
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>62</b>
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	62
4.1.1 Gambaran Umum Bank BCA .....	62
4.1.2 Karakteristik Responden.....	63
4.2 Hasil Analisis Data.....	67
4.2.1 Uji Validitas.....	67
4.2.2 Uji Reliabilitas .....	68
4.3 Uji Outer Model .....	68
4.3.1 Uji Validitas Konvergen .....	69
4.3.2 Uji Validitas Diskriminan.....	70
4.3.3 Composite Reliability .....	72
4.4 Uji Inner Model.....	73
4.4.1 Koefisien Determinan ( $R^2$ ) .....	74
4.4.2 Effect Size ( $f^2$ ).....	75
4.4.3 Relevansi Prediktif ( $Q^2$ ).....	75
4.5 Uji Hipotesis ( <i>Direct Effect</i> ) .....	76
4.6 Uji Hipotesis ( <i>Indirect Effect</i> ).....	79
4.7 Pembahasan.....	80
4.7.1 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	80
4.7.2 Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	82

4.7.3 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	84
4.7.4 Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	86
4.7.5 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	88
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	91
5.1 Simpulan.....	91
5.2 Simpulan Masalah Penelitian .....	92
5.3 Implikasi Teoritis .....	94
5.4 Implikasi Manajerial .....	94
5.5 Keterbatasan .....	96
5.6 Saran Penelitian Mendatang.....	97
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	98
<b>LAMPIRAN</b> .....	101
Lampiran A: Kuesioner Penelitian.....	102
Lampiran B: Tabulasi Data .....	107
Lampiran C: Hasil Penelitian .....	112