

DAFTAR ISI

Halaman

PERSETUJUAN SKRIPSI	i
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	11
1.3.1 Tujuan Penelitian	11
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	11
1.4 Sistematika Penulisan	12
BAB II.....	14
TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Landasan Teori.....	14
2.1.1 Loyalitas	14
2.1.2 Kualitas Layanan.....	21
2.1.3 Kualitas Produk.....	27
2.1.4 Kepuasan Nasabah.....	30
2.2 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	40
2.3 Penelitian Terdahulu.....	41
2.4 Hipotesis.....	44
BAB III.....	46
MOTODE PENELITIAN	46
3.1 Variabel penelitian dan Definisi Operasional.....	46
3.1.1 Variabel Penelitian	46
3.1.2 Definisi Operasional Variabel	47
3.2 Populasi dan Sampel.....	50

3.2.1	Populasi	50
3.2.2	Sampel.....	51
3.2.3	Teknik Pengambilan Sampel	51
3.3	Jenis dan Sumber Data	52
3.3.1	Data Primer	52
3.3.2	Data Sekunder	52
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	53
3.4.1	Kuesioner.....	53
3.4.2	Studi Pustaka	54
3.5	Metode Analisis	54
BAB IV.....		64
ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN.....		64
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	64
4.2	Identitas Responden	65
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	65
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	65
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	66
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Per Bulan	67
4.3	Deskripsi Hasil Penelitian.....	68
4.4	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	68
4.4.1	Uji Validitas.....	68
4.4.2	Uji Reliabilitas	70
4.5	Analisis Structural Equation Model (SEM).....	71
4.5.1	Analisis Faktor Konfirmatori (<i>Confirmatory Factor Analysis</i>).....	71
4.5.2	Uji Normalitas Data	80
4.5.3	Multivariate Outliers.....	81
4.5.4	Interpretasi dan Modifikasi Model	82
4.5.5	Uji Validitas Multivariate.....	83
4.5.6	Uji Reliabilitas Multivariate.....	84
4.5.7	Pengujian Hipotesis Peneltian	86
4.6	Uji Mediasi (<i>Path Analysis</i>).....	88
4.6.1	Efek Mediasi Kepuasan pada Pengaruh Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen.....	88
4.6.2	Efek Mediasi Kepuasan pada Pengaruh Produk terhadap Loyalitas Konsumen.....	89
4.7	Pembahasan	90
4.7.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan	90
4.7.2	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan.....	92
4.7.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas	93
4.7.4	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas	94
4.7.5	Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas	95
BAB V.....		98
PENUTUP.....		98
5.1	Ringkasan Penelitian	98
5.2	Kesimpulan.....	99
5.3	Keterbatasan Penelitian	102
5.4	Saran Untuk Penelitian Mendatang.....	102

Daftar Pustaka.....	104
Lampiran A.....	107
Lampiran B.....	115
Lampiran C.....	122