

## DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN .....	iii
ABSTRAKSI .....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
BAB I Pendahuluan .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
1.5 Sistematika Penulisan .....	6
BAB II Kajian Pustaka .....	7
2.1 Pengertian Jasa .....	7
2.2 Karakteristik Jasa .....	8
2.3 Perilaku Konsumen .....	9
2.4 Pengertian Loyalitas Konsumen .....	9
2.5 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan .....	13
2.6 Produk .....	18

2.7	Fasilitas .....	19
2.8	Pelayanan .....	20
2.9	Promosi .....	21
2.10	Kerangka Pemikiran .....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>		
3.1	Jenis Penelitian.....	23
3.2	Populasi dan Sampel .....	23
3.3	Metode Pengumpulan Data .....	24
3.4	Definisi Operasional.....	24
3.5	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	26
3.6	Metode Analisis Data .....	27
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>		
4.1	Gambaran Umum PT. Bank Centra Asia .....	33
4.1.1	Profil Perusahaan .....	33
4.1.2	Produk dan Layanan BCA .....	36
4.2	Gambaran Umum Responden .....	38
4.2.1	Jenis Kelamin Responden .....	38
4.2.2	Usia Responden .....	39
4.2.3	Pekerjaan Responden .....	39
4.2.4	Pendapatan Responden .....	40
4.2.5	Pendidikan Responden .....	41

4.3 Analisis Deskriptif .....	41
4.3.1 Variabel Produk .....	43
4.3.2 Variabel Fasilitas .....	44
4.3.3 Variabel Pelayanan.....	45
4.3.4 Variabel Promosi.....	46
4.3.5 Variabel Loyalitas Nasabah .....	47
4.4 Analisis Kuantitatif .....	48
4.4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	48
4.4.2 Uji Asumsi Klasik .....	49
4.4.3 Analisis Regresi Berganda .....	53
4.4.4 Pengujian Hipotesis .....	54
4.4.5 Koefisien Determinasi .....	59
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	60
5.2 Saran .....	61

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN