

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan masalah	10
1.3 Tujuan dan Kegunaan	12
1.3.1 Tujuan Penelitian	12
1.3.2 Kegunaan Penelitian	13
1.4 Sistematika Penulisan	12
BAB II TELAAH PUSTAKA	14
2.1 Landasan Teori	14
2.1.1 Pemasaran Jasa	15
2.1.2 Pengertian dan Tujuan Pemasaran Bank	15
2.1.3 Kepercayaan (Trust)	18
2.1.4. Kepuasan (Satisfaction)	24
2.1.5 Loyalitas	29
2.2 Penelitian Terdahulu	34
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis	36
2.4 Hipotesis	37
BAB III METODE PENELITIAN	38
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	38
3.1.1 Variabel Penelitian	38
3.1.1.1 Variabel dependen	38
3.1.1.2 Variabel independen	38
3.1.2 Definisi Operasional	38
3.1.2.1 Kepercayaan	39
3.1.2.2 Kepuasan	40
3.1.2.3 Loyalitas	42
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	43
3.2.1 Populasi	43
3.2.2 Sampel	43
3.3 Jenis dan Sumber Data	44

3.3.1 Data Primer	44
3.3.2 Data Sekunder	44
3.4 Metode Pengumpulan Data	45
3.4.1 Kuesioner (Angket)	45
3.4.1.1 Pertanyaan tertutup	45
3.4.1.2 Pertanyaan terbuka	45
3.4.2 Wawancara	46
3.4.3 Studi Pustaka	46
3.5 Metode Analisis	46
3.6 Metode Analisis Data	47
3.6.1 Uji Reliabilitas dan validitas	47
3.6.1.1 Uji Reliabilitas	47
3.6.1.2 Uji Validitas	48
3.6.2 Uji Asumsi Klasik	48
3.6.2.1 Uji Multikolinearitas	48
3.6.2.2 Uji Heteroskedastisitas	49
3.6.2.3 Uji Normalitas	49
3.6.3 Analisis Regresi Linier Berganda	50
3.6.4 Uji Goodness of Fit	51
3.6.4.1 Koefisien Determinasi	51
3.6.4.2 Uji F	51
3.6.4.3 Uji t	52
3.6.5 Analisis Jawaban Responden Tiap Variabel	53
BAB IV HASIL DAN ANALISIS	56
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	56
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan	56
4.1.2 Gambaran Umum Responden	58
4.1.2.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
4.1.2.2 Responden Berdasarkan Usia	59
4.1.2.3 Responden Berdasarkan Pendidikan	60
4.1.2.4 Responden Berdasarkan Pendapatan	61
4.1.3 Analisis Indeks Jawaban Responden Tiap Variabel	61
4.1.3.1 Indeks Jawaban Variabel Kepercayaan Nasabah ...	62
4.1.3.2 Indeks Jawaban Variabel Kepuasan Nasabah	63
4.1.3.3 Indeks Jawaban Variabel Loyalitas Nasabah	65
4.2 Analisis Data	67
4.2.1 Uji Reliabilitas	67
4.2.2 Uji Validitas	68
4.2.3 Uji Asumsi Klasik	70
4.2.3.1 Uji Multikolinearitas	70
4.2.3.2 Uji Normalitas	72
4.2.3.3 Uji Heterokedastisitas	73
4.2.4 Analisis Regresi Linier Berganda	75

4.2.5 Uji Goodness of Fit.....	76
4.2.5.1 Koefisien Determinasi	76
4.2.5.2 Uji F	77
4.2.5.3 Uji t.....	78
4.3 Pembahasan.....	79
BAB V PENUTUP	84
5.1 Kesimpulan Mengenai Masing-masing Hipotesis	84
5.2 Kesimpulan Mengenai Masalah Penelitian	85
5.3 Keterbatasan Penelitian	85
5.4 Saran	86
5.4.1 Implikasi Manajerial	86
5.4.2 Agenda Penelitian Mendatang	88
DAFTAR PUSTAKA.....	89
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	