

DAFTAR ISI

ABSTRAK	
KATA PENGANTAR	
DAFTAR ISI	i
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	5
1.3. Pembatasan Masalah	6
1.4. Perumusan Masalah	6
1.5. Tujuan Penelitian	7
1.6. Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1. Kerangka Teoritis	9
2.1.1. Loyalitas Nasabah	9
2.1.1.1. Pengertian Loyalitas Nasabah	9
2.1.1.2. Loyalitas Nasabah/Pelanggan	10
2.1.1.3. Tahap-tahap Loyalitas	11
2.1.1.4. Tipe-tipe Loyalitas Konsumen	12
2.1.1.5. Indikator Loyalitas Konsumenn.....	13
2.1.2. Kepercayaan.....	14

2.1.2.1. Pengertian Kepercayaan	14
2.1.2.2. Dimensi Kepercayaan	16
2.1.2.3. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan	17
2.1.2.4. Tiga Jenis Kepercayaan	18
2.1.2.5. Indikator Kepercayaan	19
2.1.3. Lingkungan Kerja Fisik	20
2.1.3.1. Pengertian Lingkungan Kerja Fisik	20
2.1.3.2. Faktor-faktor Lingkungan Kerja Fisik Dalam Organisasi..	21
2.1.3.3. Indikator Lingkungan Kerja Fisik	29
2.2. Penelitian Yang Relevan	30
2.3. Kerangka Berfikir	34
2.4. Hipotesis	36
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1. Lokasi Penelitian	37
3.2. Populasi dan Sampel	37
3.2.1. Populasi	37
3.2.2. Sampel	38
3.3. Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional	39
3.3.1 Variabel Penelitian	39
3.3.2 Defenisi Operasional	39
3.4. Teknik Pengumpulan Data	41
3.5. Uji Validitas dan Reliabilitas	43
3.5.1. Uji Validitas	44

3.5.2. Uji Reliabilitas	44
3.6. Teknik Analisis data.....	46
3.6.1. Uji Asumsi Klasik.....	46
3.6.1.1. Uji Normalitas.....	46
3.6.1.2. Uji Multikoleritas.....	46
3.6.1.3. Uji Heterokedastisitas	47
3.6.2. Analisis Regresi Linear berganda.....	48
3.7. Pengujian hipotesis.....	48
3.7.1. Uji T (Uji Parsial).....	48
3.7.2. Uji Signifikan Simultan (Uji F).....	49
3.7.3. Koefisien Determinan (R^2).....	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51
4.1. Sejarah Singkat dan Gambaran Umum Perusahaan.....	51
4.1.1. Produk dan Layanan Bank Sumut	52
4.1.2. Visi dan Misi Bank Sumut	54
4.1.3. Struktur Organisasi.....	54
4.1.4. Uraian Tugas	55
4.2. Deskripsi Responden Penelitian.....	63
4.2.1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
4.2.2. Profil Responden Berdasarkan Usia.....	64
4.2.3. Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	65
4.3. Uji Validitas dan Reliabilitas	66

4.3.1. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepercayaan (X_1)	67
4.3.2. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Lingkungan Kerja Fisik(X_2)	68
4.3.3. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Loyalitas Nasabah(Y)..	69
4.4. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	70
4.4.1. Uji Normalitas	70
4.4.2. Uji Multikolinearitas	72
4.4.3. Uji Heterokedastisitas.....	74
4.5. Hasil Uji Hipotesis	75
4.5.1. Hasil Analisis Regresi Berganda	75
4.5.2. Koefisien Determinasi (R square)	77
4.5.3. Pengujian Hipotesis Secara Simultan Menggunakan (Uji-F)....	77
4.5.4. Pengujian Hipotesis Secara Parsial Menggunakan (Uji-t)	78
4.6. Pembahasan Hasil Penelitian	79
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	82
5.1. Kesimpulan	82
5.2. Saran.....	83

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN