

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1.Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Pembatasan Masalah	8
1.4 Rumusan Masalah	8
1.5 Tujuan Penelitian	9
1.6 Manfaat Penelitian	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Kerangka Teori.....	11
2.1.1 Loyalitas Nasabah.....	11
2.1.1.1 Pengertian Loyalitas.....	11
2.1.1.2 Pengertian Nasabah.....	12
2.1.1.3 Loyalitas Nasabah	13

2.1.1.4 Jenis-jenis Loyalitas.....	15
2.1.1.5 Tahapan Menuju Loyalitas	16
2.1.1.6 Indikator Loyalitas	18
2.1.2 Kepuasan Nasabah.....	19
2.1.2.1 Pengertian Kepuasan Nasabah.....	19
2.1.2.2 Manfaat Kepuasan Nasabah.....	20
2.1.2.3 Mengukur Kepuasan Nasabah	21
2.1.2.4 Indikator Kepuasan Nasabah	24
2.1.3 Pemasaran Relasional.....	25
2.1.3.1 Pengertian Pemasaran Relasional	25
2.1.3.2 Keunggulan dan Keterbatasan Pemasaran Relasional	27
2.1.3.3 Tujuan Pemasaran Relasional	28
2.1.3.4 Dimensi Pemasaran Relasional.....	29
2.1.3.5 Komitmen	29
2.1.3.6 Kepercayaan.....	31
2.2 Penelitian Relevan.....	33
2.3 Kerangka Berpikir	37
2.3.1 Hubungan Antar Variabel.....	38
2.3.1.1 Hubungan Komitmen dengan Kepuasan Nasabah	38
2.3.1.2 Hubungan Kepercayaan dengan Kepuasan Nasabah..	38
2.3.1.3 Hubungan Komitmen dengan Loyalitas Nasabah	39
2.3.1.4 Hubungan Kepercayaan dengan Loyalitas Nasabah...	39
2.3.1.5 Hubungan Kepuasan Nasabah dengan Loyalitas	

Nasabah.....	40
2.4 Hipotesis	40

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian.....	42
3.2 Populasi dan Sampel	42
3.2.1 Populasi.....	42
3.2.2 Sampel	42
3.3 Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional	44
3.3.1 Variabel Penelitian.....	44
3.3.2 Defenisi Operasional	44
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.5 Uji Instrumen Penelitian.....	49
3.5.1 Uji Validitas	49
3.5.2 Uji Reliabilitas.....	50
3.6 Teknik Analisis Data.....	50
3.6.1 Uji Asumsi Klasik.....	51
3.6.1.1 Uji Normalitas Data.....	51
3.6.1.2 Uji Multikolinearitas.....	51
3.6.1.3 Uji Linearitas	52
3.6.2 Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	53

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian	56
----------------------------	----

4.1.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	56
4.1.2	Deskripsi Responden.....	59
4.1.2.1	Identifikasi Responden	59
4.2	Uji Validitas dan Reliabilitas Kuisisioner.....	63
4.2.1	Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Komitmen (X_1)	64
4.2.2	Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepercayaan (X_2)	65
4.2.3	Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Komitmen (X_1)	66
4.2.4	Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepercayaan (X_2).....	67
4.3	Analisis Data Penelitian	68
4.3.1	Uji Asumsi Klasik.....	68
4.3.1.1	Uji Normalitas	68
4.3.1.2	Uji Multikolinearitas.....	69
4.3.1.2	Uji Linearitas	70
4.4	Analisis Jalur	70
4.4.1	Merumuskan Persamaan Struktural I.....	71
4.4.2	Menguji Koefiesien Secara Parsial Persamaan Struktural I.....	72
4.4.3	Merumuskan Persamaan Struktural II.....	74
4.4.4	Menguji Koefiesien Secara Parsial Persamaan Struktural I.....	75
4.5	Pembahasan	78
4.5.1	Pengaruh Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah	79
4.5.2	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah	79
4.5.3	Pengaruh Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah.....	79

4.5.4 Pengaruh Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah.....	80
4.5.5 Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah ...	80

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	81
5.2 Saran	83

DAFTAR PUSTAKA	85
-----------------------------	-----------

