UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi perpindahan nasabah kredit UMKM Bank BRI dengan bank-bank pesaing
BRANTIKA, Hendi, B.M. Purwanto, Dr., MBA
Universitas Gadjah Mada, 2008 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL i
LEMBAR PENGESAHAN ii
PERNYATAAN iii
HALAMAN PERSEMBAHAN iv
KATA PENGANTAR v
DAFTAR ISI vi
DAFTAR TABEL viii
DAFTAR GAMBAR ix
DAFTAR LAMPIRAN x
INTISARI xi
ABSTRACT xii

BAB I. PENDAHULUAN 1
1.1. Latar Belakang 1
1.2. Rumusan Masalah 4
1.3. Batasan Penelitian 4
1.4. Tujuan Penelitian 5
1.5. Manfaat Penelitian 6
1.6. Sistematika Penulisan 6

BAB II. LANDASAN TEORI 8
2.1. Konsep Loyalitas Pelanggan 8
2.2. Konsep 7-P dalam pemasaran jasa perbankan 10
2.2.1. Produk 10
2.2.2. Harga 10
2.2.3. Promosi 11
2.2.4. Tempat 11
2.2.5. Proses 11
2.2.6. Orang 12
2.2.7. Bukti Fisik 12
2.3. Konsep Jasa 13
2.4. Niat 16
2.5. Niat Pindah 16
2.6. Kategori Berpindah Dalam Jasa 17
2.7. World of Mouth Comunication 19
2.8. Pengertian Perilaku Konsumen 21
2.9. Kepuasan konsumen 21
2.10. Hipotesis 22

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi perpindahan nasabah kredit UMKM Bank BRI dengan bank-bank pesaing
BRANTIKA, Hendi, B.M. Purwanto, Dr., MBA
Universitas Gadjah Mada, 2008 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

BAB III METODE PENELITIAN 27
3.1. Jenis dan Sumber Data 27
3.2. Populasi dan Sampel 27
3.3. Metode Pengambilan Sampel 28
3.4. Operasi Model 28
3.5. Instrumen atau alat pengumpulan data 29
3.6. Uji Validitas dan Realibilitas 32
3.6.1. Uji Validitas 32
3.6.2. Uji Realibilitas 33
3.7. Metode Analisis Data 36
3.7.1. Analisis deskriptif 36
3.7.1.1. Analisis *Independent* Sample T-test 36
3.7.1.2. Analisis One Way Anova 37
3.7.2. Uji F 37
3.7.3. Analisis Regresi Linier Berganda 37
3.7.4. Uji t 38
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN 39
4.1. Karakteristik Responden 39
4.2. Analisis Deskriptif 41
4.2.1. Analisis Mean Aritmatik 41
4.2.2. Analisis independent sample T-test 45
4.2.2. Analisis one way anova 49
4.3. Analisis Data 54
4.3.1. Uji F 54
4.3.2. Analisis Regresi Linier Berganda 55
4.3.3. Uji t 57
4.5. Pembahasan 58

BAB V KESIMPULAN 61
5.1. Kesimpulan 61
5.2. Keterbatasan Penelitian 62
5.3. Saran 63

DAFTAR PUSTAKA 65