



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
INTISARI	ix
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Batasan Penelitian	4
E. Manfaat Penelitian	5
F. Sistematika Penulisan	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	 8
A. Tinjauan Pustaka	8
B. Pengembangan Hipotesis	18
C. Pengembangan Model Penelitian	22
BAB III. METODE PENELITIAN	26
A. Tempat dan Waktu Penelitian	26
B. Pendekatan Penelitian	26
C. Populasi dan Sampel	26
D. Variabel Penelitian	28
E. Data dan Sumber Data	30



	Halaman
F. Metode Pengumpulan Data	30
G. Skala Pengukuran Variabel	31
H. Uji Validitas dan Reliabilitas	31
I. Metode Analisis Data	32
BAB IV. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	42
A. Deskripsi Responden	42
B. Deskripsi Identitas Responden	47
C. Deskripsi Variabel Penelitian	50
D. Deskripsi Bentuk Distribusi Data Variabel	54
E. Hasil Analisis SEM	59
F. Pengujian Hipotesis	63
G. Pembahasan	68
BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	72
A. Kesimpulan	72
B. Rekomendasi	73
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Loyalitas Nasabah	43
Tabel 4.2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Nasabah	44
Tabel 4.3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Orientasi Pasar	45
Tabel 4.4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Kualitas Pelayanan	46
Tabel 4.5. Distribusi Responden Berdasarkan Umur	47
Tabel 4.6. Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	48
Tabel 4.7. Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	49
Tabel 4.8. Distribusi Responden Berdasarkan Penghasilan	49
Tabel 4.9. Deskripsi Variabel Loyalitas Nasabah	50
Tabel 4.10. Deskripsi Variabel Kepuasan Nasabah	51
Tabel 4.11. Deskripsi Variabel Orientasi Pasar	52
Tabel 4.12. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan	53
Tabel 4.12. Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Nasabah	54
Tabel 4.13. Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Nasabah	55
Tabel 4.14. Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	57
Tabel 4.15. Statistik Deskriptif Variabel Orientasi Pasar	58
Tabel 4.16. Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis	68



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1. <i>Market Orientation</i>	12
Gambar 2.1. Model Ehigie	23
Gambar 2.2. Model Chen & Quester	24
Gambar 2.3 Model Voon	24
Gambar 2.4. Model Heening & Thurau	24
Gambar 2.5. Kerangka Pemikiran	25
Gambar 4.1. Hasil Analisis SEM	59
Gambar 4.2. Model Loyalitas Nasabah PT Bank "X" Yogyakarta	71