



## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN .....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
ABSTRACT .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	3
1.3. Tujuan Penelitian .....	4
1.4. Manfaat Penelitian .....	4
1.5. Sistematika Penulisan .....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS</b> .....	<b>6</b>
2.1. Kualitas Jasa ( <i>Service Quality</i> ) .....	6
2.2. Nilai Persepsian .....	7
2.3. Kepuasan Konsumen .....	8
2.4. Niat Loyal .....	9
2.5. Hipotesis .....	11
2.6. Kerangka Konsep Penelitian .....	14
2.7. Model Penelitian .....	17



<b>METODE PENELITIAN</b> .....	18
3.1. Desain Penelitian .....	19
3.2. Sumber Data.....	19
3.3. Metode Sampel dan Populasi.....	19
3.4. Instrumen Penelitian.....	20
3.5. Definisi Operasional.....	21
3.6. Pengujian Instrumen Penelitian.....	25
3.6.1. Uji Validitas.....	25
3.6.2. Uji Relabilitas.....	28
3.6.3. Metode Analisis.....	29
3.6.3.1. Deskriptif Karakteristik Responden.....	29
3.6.3.2. Deskriptif Variabel Responden.....	30
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN</b> .....	31
4.1. Analisis Deskriptif.....	31
4.1.1. Deskriptif Karakteristik Responden.....	31
4.1.2. Deskriptif Variabel Penelitian.....	33
4.1.2.1. Rerata Respon Debitur.....	33
4.1.2.2. Rerata Respon Debitur Berdasar Umur.....	35
4.1.2.3. Rerata Respon Debitur Berdasar Gender.....	36
4.1.2.4. Rerata Respon Debitur Berdasar Tingkat Pendidikan....	39
4.1.2.5. Rerata Repon Debitur Berdasar Jenis Usaha.....	40
4.1.2.6. Rerata Respon Debitur Berdasar Maksimum Kredit....	42
4.2. Pengujian Hipotesis.....	43
4.2.1. Pengujian Hipotesis Pertama.....	44
4.2.2. Pengujian Hipotesis Kedua.....	46



4.2.3. Pengujian Hipotesis Ketiga.....	47
4.3. Pembahasan Hasil Analisis.....	48
4.3.1. Hipotesis 1.....	48
4.3.2. Hipotesis 2.....	51
4.3.3. Hipotesis 3.....	52
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>55</b>
5.1. Simpulan .....	55
5.2. Implikasi Penelitian.....	56
5.3. Keterbatasan Penelitian dan Saran Penelitian Selanjutnya	59

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 3.1. Rancangan Kuesioner.....	24
Tabel 3.2. Nilai KMO Variabel Penelitian.....	26
Tabel 3.3. Hasil Uji Validitas dengan Confirmatory Factor Analysis.....	27
Table 3.4. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Penelitian.....	29
Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	31
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Gender .....	31
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	32
Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usaha .....	32
Tabel 4.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Maksimum Pinjaman ....	33
Tabel 4.6. Rerata Respon Debitur.....	34
Tabel 4.7. Rerata Respon Debitur Berdasar Umur Debitur .....	35
Tabel 4.8. Rerata Respon Debitur Berdasar Gender Debitur .....	37
Tabel 4.9. Rerata Respon Debitur Berdasar Tingkat Pendidikan.....	39
Tabel 4.10. Rerata Respon Debitur Berdasar Jenis Usaha.....	40
Tabel 4.11. Rerata Respon debitur Berdasar Maksimum kredit.....	42
Tabel 4.12. Hasil Pengujian Hipotesis.....	44



## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1. Kerangka Konseptual Penelitian McDougall & Levesque .....	15
Gambar 2.2. Modifikasi Model Penelitian .....	17
Gambar 4.1. Hasil Pengujian Kualitas Inti, Kualitas Relasional, Nilai Persepsian, Kepuasan Konsumen dan Niat Loyal .....	54