

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....	iii
INTISARI .....	iv
ABSTRACT .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	11
1.3. Tujuan Penelitian .....	13
1.4. Lingkup Penelitian .....	14
1.5. Manfaat Penelitian .....	15
1.6. Kerangka Penulisan .....	16
BAB II. LANDASAN TEORI .....	18
2.1. Kualitas Layanan .....	18
2.2. Komitmen Nasabah .....	23
2.3. Kepercayaan .....	26
2.4. Kepuasan Nasabah .....	28
2.5. Loyalitas Nasabah .....	32
2.6. Pengembangan Model dan Hipotesis Penelitian .....	37
2.7. Hipotesis Penelitian .....	44
2.8. Kerangka Pemikiran Teoritis .....	49
BAB III. METODE PENELITIAN .....	52
3.1. Desain Penelitian .....	52
3.2. Responden Penelitian .....	53
3.3. Metode Pengumpulan Data .....	54
3.4. Definisi Operasional Variabel .....	55

3.5. Uji Validitas Instrumen .....	60
3.6. Uji Reliabilitas Instrumen .....	62
3.7. Metode Analisis Data .....	63
3.8. Metode Pengujian Hipotesis .....	69
<b>BAB IV. ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>70</b>
4.1. Karakteristik Responden .....	70
4.2. Validitas dan Reliabilitas .....	76
4.3. Deskripsi Data .....	80
4.4. Normalitas .....	82
4.5. Goodness of Fit Model .....	87
4.6. Pengujian Hipotesis .....	90
4.7. Pembahasan .....	100
<b>BAB V. PENUTUP .....</b>	<b>104</b>
5.1. Kesimpulan .....	104
5.2. Keterbatasan Penelitian .....	107
5.3. Saran .....	108
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>110</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>115</b>