



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN TESIS	i
HALAMAN JUDUL TESIS	ii
HALAMAN PENGESAHAN TESIS	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	10
1.3. Pertanyaan Penelitian	11
1.4. Tujuan Penelitian	11
1.5. Manfaat Penelitian	11
1.6. Ruang Lingkup Penelitian	12
1.7. Sistematika Penulisan	13



BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1. Landasan Teori	15
2.1.1 Pengertian Perbankan	15
2.1.2 Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	18
2.1.3 Kepercayaan (<i>Trust</i>)	20
2.1.4 Kepuasan Konsumen (<i>Consumer Satisfaction</i>)	22
2.1.5 Citra Perusahaan (<i>Corporate Image</i>)	28
2.1.6 Biaya (<i>Price</i>)	29
2.1.7 Loyalitas Konsumen	31
2.2. Pengembangan Hipotesis	33
2.2.1 Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepercayaan	33
2.2.2 Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Konsumen	34
2.2.3 Hubungan Kualitas Layanan dengan Citra Perusahaan	35
2.2.4 Hubungan Kepercayaan dengan Loyalitas Konsumen.....	36
2.2.5 Hubungan Kepuasan Konsumen dengan Loyalitas Konsumen	36
2.2.6 Hubungan Citra Perusahaan dengan Loyalitas Konsumen	37
2.2.7 Hubungan Biaya dengan Loyalitas Konsumen	37
2.3. Model Penelitian	38
BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1. Desain Penelitian	39
3.2. Definisi Operasional	40
3.2.1. Kualitas Layanan	40



3.2.2. Kepercayaan	41
3.2.3. Kepuasan Konsumen	42
3.2.4. Citra Perusahaan	43
3.2.5. Harga	44
3.2.6. Loyalitas Konsumen	45
3.3. Populasi dan Sampel	46
3.4. Instrumen Penelitian	47
3.5. Metode Pengumpulan Data	49
3.6. Metode Analisis Data	51
3.6.1. Uji Validitas	52
3.6.2. Uji Reliabilitas	53
3.6.3. Analisis of Variance (ANOVA).....	54
3.6.4. Uji Multikolinearitas	55
3.6.5. Uji Normalitas	55
3.6.6. Uji Regresi Linier Sederhana	56
3.6.7. Uji Regresi Linier Berganda.....	57
3.6.8. <i>Goodness of fit</i> Model.....	59
3.6.8.1 Koefisien determinasi (R)	59
3.6.8.2 Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	60
3.6.8.3 Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t).....	61
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	63
4.1. Analisis Deskriptif Data Responden	63
4.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
4.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan	65



4.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	66
4.1.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pendidikan	67
4.1.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan	68
4.2. Uji Validitas	69
4.3. Uji Reliabilitas	71
4.4. Analisa Data.....	73
4.5. Uji Analysis of Variance (ANOVA)	79
4.6. Uji Multikolinearitas	84
4.7. Uji Normalitas	84
4.8. Uji <i>Goodness of Fit</i> Regresi Sederhana.....	85
4.8.1 Uji Hipotesis Sederhana Satu (H1)	86
4.8.2 Uji Hipotesis Sederhana Dua (H2).....	87
4.8.3 Uji Hipotesis Sederhana Tiga (H3).....	88
4.9. Uji <i>Goodness of Fit</i> Regresi Berganda	89
4.10. Uji Hipotesis	91
4.10.1 Uji Hipotesis Satu (H1).....	92
4.10.2 Uji Hipotesis Dua (H2)	93
4.10.3 Uji Hipotesis Tiga (H3).....	94
4.10.4 Uji Hipotesis Empat (H4)	95
4.10.5 Uji Hipotesis Lima (H5).....	96
4.10.6 Uji Hipotesis Enam (H6).....	97
4.10.7 Uji Hipotesis Tujuh (H7)	98
4.11. Pembahasan.....	99
4.11.1 Pengaruh kualitas layanan terhadap kepercayaan	99
4.11.2 Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen.....	100



4.11.3 Pengaruh kualitas layanan terhadap citra perusahaan.....	101
4.11.4 Pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas konsumen.....	101
4.11.5 Pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen.....	103
4.11.6 Pengaruh citra perusahaan terhadap loyalitas konsumen.....	104
4.11.7 Pengaruh harga terhadap loyalitas konsumen.....	105
BAB 5 PENUTUP.....	106
5.1. Simpulan	106
5.2. Implikasi	108
5.3. Keterbatasa.....	109
5.4. Saran-saran.....	110
REFERENSI	111