

Daftar Isi

Lembar Judul	i
Lembar Pengesahan	ii
Lembar Pernyataan	xiii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	vi
Daftar Tabel.....	ix
Daftar Gambar.....	x
Daftar Lampiran	xi
Intisari	xii
Abstrak	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.1.1 Kepuasan.....	13
1.1.2 <i>Perceived Value</i>	16
1.1.3 <i>Trust</i>	17
1.1.4 <i>Firm Reputation</i>	19
1.1.5 <i>One Stop Shopping Convenience</i>	20
1.2 Rumusan Masalah.....	22
1.3 Tujuan Penelitian	23
1.4 Manfaat Penelitian	24
1.5 Sistematika Penulisan	25
BAB 2 LANDASAN TEORI.....	27
2.1 Perilaku Konsumen.....	27
2.2 Proses Perilaku Pembelian.....	31
2.3 Model Pemasaran.....	34

2.4	Tahapan <i>Customer Relationship</i> Pada <i>Retail Banking</i>	36
2.5	<i>Cross Buying</i>	37
2.6	<i>Cross Buying Intention</i>	38
2.7	<i>Cross Selling</i>	39
2.8	Kelebihan dan Kelemahan <i>Cross Selling</i>	41
2.9	Variabel-variabel Penelitian	43
2.9.1	Kepuasan.....	44
2.9.2	<i>Perceived Values</i>	48
2.9.3	<i>Firm Reputation</i>	50
2.9.4	<i>Trust</i>	53
2.9.5	<i>One Stop Shopping Convenience</i>	56
BAB 3 METODE PENELITIAN		60
3.1	Pendekatan Model	60
3.2	Metode Pengumpulan Data.....	60
3.3	Operasionalisasi Variabel	63
3.4	Desain Kuesioner.....	68
3.5	Metode Analisis Data	69
3.6	Uji Instrumen Penelitian	70
3.6.1	Uji Validitas.....	70
3.6.2	Uji Reliabilitas	71
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		72
4.1	Penyebaran Kuesioner dan Hasil Respon	72
4.2	Deskripsi Responden Penelitian	72
4.3	Uji Validitas dan Realibilitas Intrumen Pengukuran Penelitian	85
4.3.1	Uji Validitas.....	85
4.3.2	Uji Reliabilitas	87
4.4	Hasil Olah Data Deskriptif	88
4.5	Hasil Uji Asumsi Klasik	90

4.5.1 Uji Multikolinearitas.....	90
4.5.2 Uji Heteroskedasitas	91
4.5.3 Uji Normalitas	92
4.6 Hasil Pengujian Hipotesis.....	93
4.6.1 Hasil Pengujian Analisis Regresi Linier Berganda	93
4.6.2 Hasil Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t).....	95
4.6.2.1 Hasil Pengujian Hipotesis 1	98
4.6.2.2 Hasil Pengujian Hipotesis 2.....	99
4.6.2.3 Hasil Pengujian Hipotesis 3.....	101
4.6.2.4 Hasil Pengujian Hipotesis 4.....	103
4.6.2.5 Hasil Pengujian Hipotesis 5.....	104
4.7 Analisis keseluruhan.....	106
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	112
5.1 Kesimpulan	112
5.2 Kontribusi Penelitian dan Implikasi Manajerial.....	114
5.3 Keterbatasan Penelitian	119
5.4 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya	120

Daftar Tabel

Tabel 1.1. Perkembangan Jumlah Bank Umum dan Kantor Bank Umum	3
Tabel 1.2. Presentase Kepemilikan Rekening Penduduk Berusia di Atas 15 Tahun dibanding Jumlah Penduduk Negara Tersebut	5
Tabel 1.3. Pertumbuhan Simpanan dan Rekening Year on Year.....	6
Tabel 1.4. Distribusi Simpanan Berdasarkan Segmen Nominal Simpanan	7
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	73
Tabel 4.2. Uji Validitas	85
Tabel 4.3. Uji Validitas Rotated Component Matrix	86
Tabel 4.4. Hasil Uji Reliabilitas	87
Tabel 4.5. Statistik Deskriptif Rata-rata Variabel.....	88
Tabel 4.6. Uji Multikolinearitas	90
Tabel 4.7. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	93
Tabel 4.8. Hasil Uji F.....	95
Tabel 4.9. Hasil Analisis Regresi.....	96

Daftar Gambar

Gambar 2.1. Model Keseluruhan Perilaku Konsumen	28
Gambar 2.2. Model of Consumer Behavior	30
Gambar 4.1. Uji Heteroskedastisitas Scatterplot.....	91
Gambar 4.2. Uji Normalitas Normal P-Plot.....	92

Daftar Lampiran

Lampiran 1 Kuesioner	129
Lampiran 2 Hasil Uji Reliabilitas	136
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas	139
Lampiran 4 Hasil Uji Regresi Linear Berganda dan Uji Asumsi klasik	141
Lampiran 5 Data Responden	144