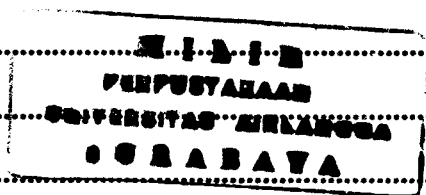


DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan	ii
Halaman Orisinalitas Skripsi	iii
Kata Pengantar	iv
Abstraks	vi
Abstract	vii
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar	xii
Daftar Lampiran	xiv



BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	10
1.3. Tujuan Penelitian.....	11
1.4. Manfaat Penelitian.....	12
1.5. Sistematika Penelitian.....	13

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori	15
2.1.1. Pengertian Bank.....	15
2.1.2. Kredit Bank.....	16
2.1.2.1. Pengertian Kredit.....	16
2.1.2.2. Unsur-Unsur dan Jenis-Jenis Kredit.....	18

2.1.3. Nilai Pelanggan	19
2.1.4. Kualitas Pelayanan	22
2.1.4.1. Pengertian Kualitas Pelayanan	22
2.1.4.2. Dimensi Kualitas Pelayanan	23
2.1.4.3. Faktor-Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Pelayanan	24
2.1.5. Kepuasan Pelanggan	25
2.1.6. Loyalitas	28
2.1.6.1. Definisi Loyalitas	28
2.1.6.2. Tahapan Loyalitas	30
2.1.6.3. Jenis Loyalitas	31
2.2. Hubungan Variabel Penelitian	32
2.2.1. Hubungan Nilai Pelanggan dengan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan	32
2.2.2. Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan	34
2.2.3. Hubungan Kepuasan dengan Loyalitas Pelanggan	35
2.3. Penelitian Terdahulu	36
2.4. Hipotesis Penelitian	39
2.5. Model Analisis	40

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Pendekatan Penelitian	41
3.2. Identifikasi Variabel	41
3.3. Definisi Operasional Variabel	43
3.3.1. Nilai Pelanggan (X_1)	43
3.3.2. Kualitas Pelayanan (X_2)	44
3.3.3. Kepuasan Pelanggan (Z)	44
3.3.4. Loyalitas Pelanggan (Y)	45

3.4. Jenis dan Sumber Data.....	45
3.4.1. Jenis Data	45
3.4.2. Sumber Data	45
3.5. Prosedur Pengumpulan Data.....	46
3.6. Populasi dan Sampel Penelitian.....	47
3.6.1. Populasi	47
3.6.2. Sampel	48
3.7. Instrumen Penelitian	49
3.8. Teknik Analisis Data	51
3.8.1. Deskripsi Jawaban Responden	51
3.8.2. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	51
3.8.3. Metode <i>Path Analysis</i>	53
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1. Gambaran Umum PT. Bank Jatim.....	55
4.1.1. Sejarah PT. Bank Jatim.....	55
4.1.2. Logo PT. Bank Jatim	57
4.1.3. Visi dan Misi PT. Bank Jatim	58
4.1.4. Struktur Organisasi	59
4.2. Deskripsi Hasil Penelitian.....	60
4.2.1. Deskripsi Karakteristik Responden.....	60
4.2.2. Deskripsi Jawaban Responden	62
4.3. Analisis Model dan Pengujian Hipotesis.....	67
4.3.1. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	67
4.3.2. Hasil Uji Normalitas	70
4.3.3. Uji Asumsi Klasik.....	71
4.3.4. Analisis Jalur (<i>Path Analisis</i>).....	74
4.3.4.1. Hasil Analisis Jalur (<i>Path Analisis</i>) dan Pengujian Hipotesis ..	64

4.3.4.2. Pengujian Hipotesis Variabel Secara Individual	75
4.3.4.3. Pengujian Hipotesis Variabel Secara Simultan (Bersama-sama)	80
4.4. Pembahasan Hasil Penelitian	82
4.4.1. Pengaruh Nilai pelanggan Terhadap Kepuasan debitur	82
4.4.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Debitur	83
4.4.3. Pengaruh Kepuasan Debitur Terhadap Loyalitas Debitur	85
4.4.4. Pengaruh Secara Bersama-Sama (Simultan) Nilai Pelanggan, Kualitas Pelayanan serta Kepuasan Debitur Terhadap Loyalitas Debitur	86
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Simpulan	89
5.2. Saran	90
5.2.1. Implikasi Manajerial	90
5.2.2. Impliksi Akademik	91
5.2.3. Keterbatasan Penelitian dan Saran Untuk Penelitian Selanjutnya ..	92

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Nasabah Debitur Kredit Usaha Kecil pada PT. Bank Jatim Cabang Dr. Soetomo Surabaya	5
Tabel 2.1	Empat Jenis Loyalitas Pembelian Berulang	31
Tabel 3.1	Instrumen Penelitian dan Butir Soal Indikator Pengukuran Variabel	50
Tabel 4.1	Data Responden Berdasar Jenis Kelamin	60
Tabel 4.2	Data Responden Berdasar Golongan Usia Responden	60
Tabel 4.3	Data Responden Berdasar Jenis Usaha yang Dijalankan Responden	61
Tabel 4.4	Data Responden Berdasar Jenjang Pendidikan	62
Tabel 4.5	Kategori Skala Interval	63
Tabel 4.6	Frekuensi Skor Variabel Nilai Debitur (X_1)	63
Tabel 4.7	Frekuensi Skor Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)	64
Tabel 4.8	Diskripsi Frekuensi Skor Variabel Kepuasan Debitur (Z)	65
Tabel 4.9	Diskripsi Frekuensi Skor Variabel Loyalitas Debitur (Y)	66
Tabel 4.10	Nilai Uji Validitas Instrumen Penelitian	67
Tabel 4.11	Nilai Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	69
Tabel 4.12	Hasil Uji Multikolinieritas	74
Tabel 4.13	Hasil <i>Path Analisis</i>	74
Tabel 4.14	Hasil Pengujian Hipotesis	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Analisis	40
Gambar 4.1	Logo PT. Bank Jatim.....	57
Gambar 4.2	Struktur Organisasi PT. Bank Jatim Cabang Dr. Soetomo	59
Gambar 4.3	Grafik P-Plot Uji Normalitas.....	70
Gambar 4.4	Grafik Uji Heterokedastisitas.....	71

LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner

Lampiran 2 : Hasil Olah Data

