

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
KARTU TANDA MAHASISWA (KTM).....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SIDANG	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	6
1.4.1. Manfaat Teoritis	6
1.4.2. Manfaat Praktis.....	6
1.5. Kontribusi Riset.....	7
BAB 2	8
TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Landasan Teori.....	8
2.1.1. Pengertian Kualitas Layanan	8
2.1.2. Dimensi Kualitas Layanan.....	9
2.1.3. Strategi Memberikan Pelayanan Terbaik.....	11
2.1.4. Pengertian Kepercayaan	15
2.1.5. Jenis Kepercayaan	16
2.1.6. Dimensi Kepercayaan.....	17
2.1.7. Pengertian Loyalitas	18

2.1.8.	Karakteristik Loyalitas	19
2.1.9.	Dimensi Loyalitas.....	21
2.2	Penelitian Sebelumnya.....	21
2.2.1.	Pengaruh E-Banking, Kualitas Pelayanan, Kualitas Komunikasi Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Mandiri Cabang Manado (Wulan Pinontoan, 2013).....	21
2.2.2.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Distro Redzone T-Shirt Maker, Yulia Tri Maharani dan Achmad Zaini, 2016).....	22
2.2.3.	Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada RS Darul Istiqomah Kaliwungu Kendal, Fasochah dan Harnoto, 2013).....	23
2.2.4.	Analisis Pengaruh <i>Servqual</i> , Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Layanan <i>Internet Banking</i> dengan Menggunakan Metode <i>Structural Equation Modelling</i> (Studi Kasus : Bank “X” Rahmat dan Haryono, 2013).....	24
2.2.5.	Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Seseorang Terhadap Loyalitas Belanja Pada Vittoriashop (Jessica Novia J, 2016)	25
2.2.6.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Perusahaan Otobus Akas IV Probolinggo (Tumini dan Mega Dwi Pratiwi, 2016).....	26
2.3	Hipotesis	27
2.3.1.	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah.....	27
2.3.2.	Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah.....	27
2.4	Kerangka Berfikir	28
BAB 3	29
METODE PENELITIAN	29
3.1.	Pendekatan Penelitian	29
3.2	Definisi Operasional	29
3.2.1.	Variabel Bebas / Independen Variable	29
3.2.2.	Variabel Terikat / <i>Dependen Variable</i>	30
3.3.	Identifikasi Variabel.....	30
3.4	Populasi dan Sampel.....	34
3.5.	Jenis dan Sumber Data.....	35
3.6	Prosedur Pengumpulan Data.....	35

3.7	Teknik Analisis Data.....	36
3.7.1.	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	36
3.7.2.	Uji Asumsi Klasik	37
3.7.3.	Analisis Regresi Linier Berganda.....	39
3.7.4.	Pengujian Hipotesis	39
BAB 4	41
PEMBAHASAN	41
4.1	Gambaran Umum Penelitian.....	41
4.1.1.	Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	41
4.1.2.	Gambaran Umum Subyek Penelitian.....	42
4.2	Hasil Penelitian	45
4.3	Analisis Model dan Pengujian Hipotesis	46
4.3.1.	Teknik Analisis Data	46
4.3.2.	Uji Asumsi Klasik	50
4.3.3.	Analisis Regresi Linier Berganda.....	57
4.3.4.	Pengujian Hipotesis	58
4.4	Pembahasan.....	61
BAB 5	65
SIMPULAN DAN SARAN	65
5.1.	Simpulan	65
5.2.	Saran	66
5.2.1.	Bagi Bank	66
5.2.2.	Bagi Akademisi	66
5.2.3.	Bagi Peneliti Selanjutnya.....	67
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN	75

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Persentase Angka Pertumbuhan Simpanan dari Nasabah	4
Tabel 3.1	Variabel Penelitian	31
Tabel 3.2	Skala <i>Likert</i>	36
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	43
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	43
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	44
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan	46
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Kepercayaan	48
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Loyalitas Nasabah	49
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas	50
Tabel 4.9	Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	52
Tabel 4.10	Hasil Uji Multikolinearitas	53
Tabel 4.11	Hasil Uji Heteroskedastisitas <i>Glejser</i>	55
Tabel 4.12	Hasil Uji Linearitas Regresi Variabel Kualitas Layanan	56
Tabel 4.13	Hasil Uji Linearitas Regresi Variabel Kepercayaan	56
Tabel 4.14	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	58
Tabel 4.15	Hasil Uji t	59
Tabel 4.16	Hasil Uji F	60
Tabel 4.17	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir	28
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas <i>Scatter Plots</i>	51
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas <i>Scatter Plots</i>	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	Kuesioner
Lampiran B	Hasil Partisipasi Kuesioner
Lampiran C	Uji Validitas Kualitas Layanan
Lampiran D	Uji Validitas Kepercayaan
Lampiran E	Uji Validitas Loyalitas Nasabah
Lampiran F	Uji Reliabilitas Kualitas Layanan
Lampiran G	Uji Reliabilitas Kepercayaan
Lampiran H	Uji Reliabilitas Loyalitas Nasabah
Lampiran I	Uji Normalitas menggunakan <i>Probability Plot</i>
Lampiran J	Uji Normalitas menggunakan Kolmogorov-Smirnov
Lampiran K	Uji Multikolinearitas
Lampiran L	Uji Heteroskedastisitas menggunakan <i>Glejser</i>
Lampiran M	Uji Linearitas Regresi
Lampiran N	Analisis Regresi Berganda
Lampiran O	Uji t
Lampiran P	Uji F
Lampiran Q	Koefisien Determinasi (R^2)
Lampiran R	t Tabel
Lampiran S	F Tabel