

DAFTAR ISI

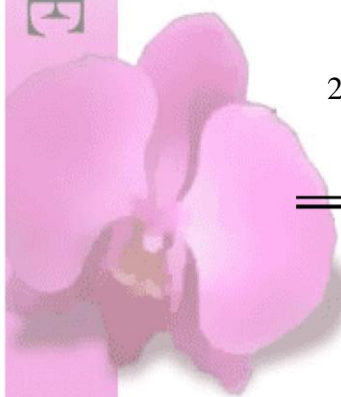
	Halaman
COVER	i
ABSTRAKSI	ii
RISET	iii
TANDA PERSETUJUAN	iv
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	v
CURRICULUM VITAE	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii

BAB I : PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan	5
1.4 Manfaat Penelitian	5

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Landasan Teori	10
2.2.1 Kepercayaan	10
2.2.2 Kepuasan Nasabah	15
2.2.2.1 Pengertian Kepuasan Nasabah	15
2.2.3 Elemen Kepuasan Konsumen	17
2.2.3.1 Tipe Kepuasan dan tidak kepuasan Konsumen.....	17
2.3 Loyalitas Konsumen	20



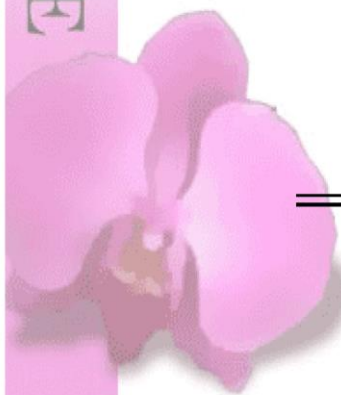
2.4 Model Teori	23
2.5 Hipotesis Penelitian	24

BAB III : METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian	26
3.2 Variabel Penelitian dan Pengukuran	26
3.2.1 Kepercayaan	27
3.2.2 Kepuasan Pelanggan	27
3.2.3 Variabel Loyalitas Pelanggan	28
3.3 Populasi dan Sampel.....	29
3.4 Metode Pengumpulan Data	31
3.5 Uji instrumen Penelitian	31
3.5.1 Pengujian Validitas.....	31
3.5.2 Pengujian Reliabilitas	32
3.6 Metode Analisis Data	33
3.6.1 Analisis Data Path	33
3.6.1.1 Analisis Regresi Linier	33
3.6.1.2 Uji Multikolinieritas.....	36
3.6.2 Perhitungan Pengaruh Langsung	34
3.6.3 Perhitungan Pengaruh Tidak Langsung	35

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Penyajian Data.....	37
4.1.1 Sejarah Umum Bank Rakyat Indonesia	37
4.2 Diskripsi responden	45
4.3 Diskripsi variabel	50
4.4 Hasil Uji Instrumen Penelitian	54
4.4.1 Hasil Uji Validitas	54



4.4.2 Hasil Uji Reliabilitas	56
4.5 Pengujian Hipotesis	57
4.5.1 Pengujian Regresi	57
4.6 Analisis Path	63
4.6.1 Pengaruh Langsung	64
4.6.2 Pengaruh Tidak Langsung	65
4.7 Pembahasan	66
BAB V : PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	72
5.2 Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN	

