

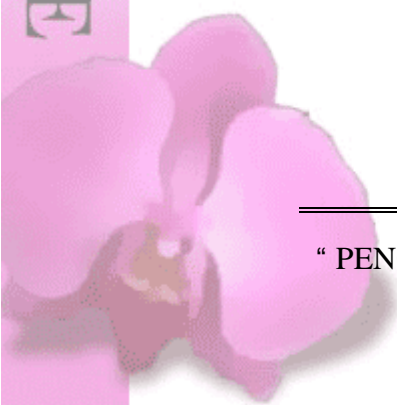
## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<b>ABSTRACT</b> .....	iii
<b>TANDA PERSETUJUAN</b> .....	iv
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	v
<b>CV</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Landasan Teori .....	8
2.1.1 Reputasi .....	8
2.1.2 Kepercayaan .....	11
2.1.3 Loyalitas .....	16
2.1.4 Retensi Pelanggan .....	19
2.2 Hipotesis Penelitian .....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Penelitian .....	26
3.2 Populasi dan Sampel .....	26
3.2.1 Penetapan Populasi .....	26

---

“ PENGARUH REPUTASI DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS  
DAN RETENSI PELANGGAN  
(Studi Kasus Pada Bank BRI KC. Blimbing Malang)

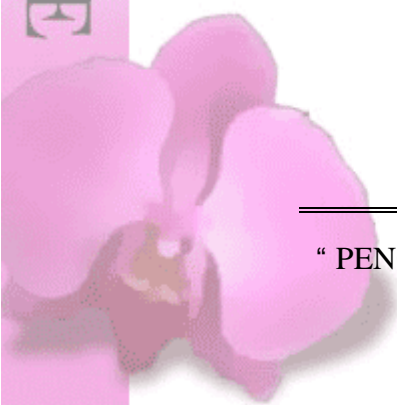
”Author: I Putu Aging Afriliansyah NPK: K.2014.4.32601



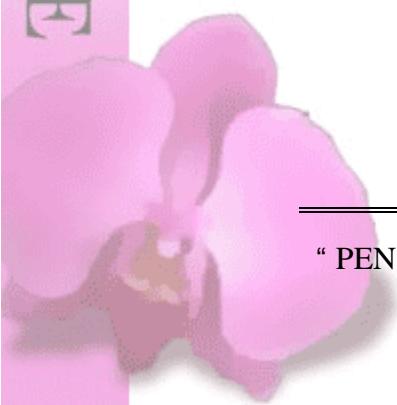
3.2.2 Penetapan Sampel .....	26
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	27
3.3.1 Wawancara .....	27
3.3.2 Kuesioner .....	27
3.4 Variabel dan Pengukurannya .....	27
3.4.1 Variabel Independen .....	27
3.4.1.1 Reputasi (X1) .....	27
3.4.1.2 Kepercayaan (X2) .....	28
3.4.2 Variabel Intervening .....	29
3.4.2.1 Loyalitas (I) .....	29
3.4.3 Variabel Dependen .....	29
3.4.3.1 Retensi Pelanggan .....	29
3.5 Metode Analisis .....	30

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran Umum Bank Rakyat Indonesia .....	33
4.1.1 Visi BRI .....	34
4.1.2 Misi BRI .....	34
4.1.3 Produk .....	35
4.1.4 Jasa Bank .....	35
4.1.5 Produk Konsumer .....	35
4.2 Gambaran Umum Bank Rakyat Indonesia Cabang Blimbing.....	36
4.2.1 Simpanan .....	36
4.2.2 Pinjaman .....	36
4.2.3 Jasa Bank .....	36
4.2.4 Produk Konsumer .....	36
4.3 Deskripsi Responden	
4.3.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	37
4.3.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	38
4.3.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	38

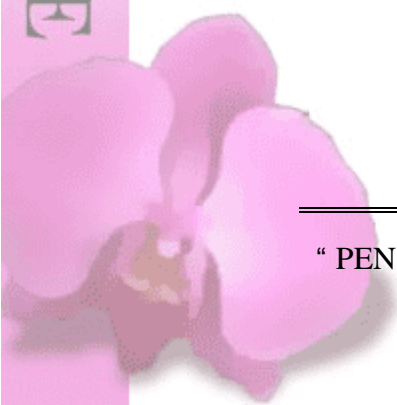


4.4	Distribusi Frekuensi .....	39
4.5	Analisis dan Interpretasi .....	40
4.5.1	Analisis <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM) .....	40
4.5.2	Uji Validitas .....	41
4.5.3	Uji Reliabilitas .....	45
4.5.3.1	R-Square .....	46
4.5.3.2	Uji Hipotesis .....	46
4.5.4	Interpretasi Hasil Pengujian .....	47
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1	Kesimpulan .....	51
5.2	Saran .....	51
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	53
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	.....	56



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Ringkasan Penelitian Terdahulu .....	22
Tabel 3.1	Kriteria-Kriteria Sampel .....	27
Tabel 4.1	Kriteria Pengambilan Sampel .....	37
Tabel 4.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	37
Tabel 4.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	38
Tabel 4.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	38
Tabel 4.5	Distribusi Frekuensi .....	39
Tabel 4.6	<i>Result For Outer Loading</i> .....	42
Tabel 4.7	<i>Result For Cross Loading</i> .....	43
Tabel 4.8	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	44
Tabel 4.9	<i>Composite Reliability</i> .....	45
Tabel 4.10	<i>Cronbach Alpha</i> .....	45
Tabel 4.11	R-Square .....	46
Tabel 4.12	<i>Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values)</i> .....	46



**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Model Teori .....	24
Gambar 2.2 Model Konsep.....	25
Gambar 4.1 <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM) .....	41
Gambar 4.2 Nilai <i>Loading Factor</i> .....	43