

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN RIWAYAT HIDUP	v
HALAMAN KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMA KASIH...	vi
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I	
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II	
TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Landasan Teori	11
1. Loyalitas	11
2. Kualitas Pelayanan.....	14
3. Citra Perusahaan	17
4. Kepercayaan	18
5. Biaya Berpindah	19
B. Penelitian Terdahulu.....	21
C. Kerangka Penelitian.....	22
D. Hipotesis	27
BAB III	
METODE PENELITIAN	28
A. Rancangan Penelitian.....	28

	B. Tempat Penelitian Dan Waktu Penelitian.....	28
	C. Populasi	29
	D. Sampeldan Teknik Sampling.....	29
	E. Jenis dan Sumber Data.....	30
	F. Teknik Pengumpulan Data	30
	G. Variabel Penelitian.....	31
	H. Definisi Operasional Variabel	32
	I. Uji Instrumen	39
	1. Uji Validitas	41
	2. Uji Reliabilitas	45
	J. Teknik Analisis Data	45
	1. Model Pengukuran	45
	K. Uji Hipotesis	55
BAB. IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	49
	A. Hasil Penelitian	49
	1. Tingkat Pengembalian Kuesioner.....	49
	2. Deskripsi Karakteristik Responden	49
	3. Deskripsi Variabel	53
	B. Uji Hipotesis	60
	1. Uji Normalitas Sebaran Linier	60
	2. Uji Multikolineritas dan Singularitas.....	62
	3. Uji Outlier	62
	4. Uji Goodnes of Fit	62
	C. Pembahasan	66
BAB. V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	75
	A. Kesimpulan	75
	B. Saran	77
	DAFTAR PUSTAKA	82
	LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Pertumbuhan Penghimpun DPK Tahun 2013 – 2015	4
Tabel 2.	Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	21
Tabel 3.1	Hasil Uji Validitas	41
Tabel 3.2.	Hasil Uji Reliabilitas	45
Tabel 3.3.	Good Fit Indice Untuk Evaluasi Model	47
Tabel 4.1.	Karakteristik Responden Berdasar Pekerjaan	50
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasar Lama Menjadi Nasabah	51
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasar Jenis Transaksi Nasabah.....	52
Tabel 4.4	Persepsi Responden Terhadap Variabel Loyalitas	53
Tabel 4.5	Persepsi Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan	55
Tabel 4.6	Persepsi Responden Terhadap Variabel Citra Perusahaan.....	56
Tabel 4.7	Persepsi Responden Terhadap Variabel Kepercayaan	57
Tabel 4.8	Persepsi Responden Terhadap variabel Biaya Berpindah.....	58
Tabel 4.9	Persepsi Responden Terhadap Pertanyaan Tambahan	59
Tabel 4.10	Hasil Uji Normalitas Data	61
Tabel 4.11	Uji Kesesuaian Model	63
Tabel 4.12	Ringkasan Koefisien Jalur.....	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar1. Model Kerangka Penelitian.....	23
Gambar.2. Gambar Model Struktural.....	37
Gambar.3 Model Hasil SEM Antara Loyalitas, Kualitas Layanan, Citra Perusahaan, Kepercayaan, Biaya Berpindah.....	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I. Kuesioner Penelitian	81
Lampiran II. Uji Validitas dan Reliabilitas	85
Lampiran III. Rekapitulasi Data Penelitian	94
Lampiran IV. Hasil Olah Data Item-Item Pertanyaan Tambahan.....	109
Lampiran V. Hasil Olah Data SEM.....	120
Lampiran VI. Lain-Lain.....	142