

DAFTAR ISI

BAB I	PENDAHULUAN	1
	A. Latar Belakang	1
	B. Rumusan Masalah	4
	C. Tujuan Penelitian	4
	D. Manfaat Penelitian	5
BAB II	TINJUAN PUSTAKA	6
	A. Landasan Teori.....	6
	1. Loyalitas Nasabah	6
	2. Citra Bank	10
	3. Kepuasan Nasabah	13
	B. Hubungan antar Variabel	15
	C. Penelitian Terdahulu	18
	D. Kerangka Konseptual	22
	E. Hipotesis.....	22
BAB III	METODE PENELITIAN	23
	A. Rancangan Penelitian	23
	B. Objek Penelitian	23
	C. Populasi	24
	D. Sampel.....	24
	E. Teknik Pengambilan Sampel.....	25
	F. Sumber Data.....	25
	G. Teknik Pengumpulan Data.....	25
	H. Operasional dan Definisi Operasional Variabel.....	26
	1. Operasional Variabel.....	26
	2. Devinisi Operasional Variabel	26
	I. Teknik Pengukuran Variabel	30

J.	Uji Validitas dan Reliabilitas	31
K.	Teknik Analisis Data.....	31
	1. Analisis Deskriptif.....	31
	2. Analisis Kuantitatif	32
L.	Uji Hipotesis	33
	1. Uji F	33
	2. Uji Regresi Berganda	34
	3. Uji t	34
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	35
A.	Analisis Karakteristik Responden	35
	1. Jenis Kelamin Responden.....	35
	2. Usia Responden	36
	3. Jasa Perbankan yang Digunakan	37
	4. Pekerjaan Responden.....	38
B.	Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	39
	1. Variabel Citra Bank	40
	2. Variabel Kepuasan Nasabah.....	41
	3. Variabel Loyalitas Nasabah.....	42
C.	Analisis Pengaruh Var. Bebas terhadap Var. Terikat... 43	
	1. Hasil Analisis Regresi Berganda	43
	2. Interpretasi Hasil Persamaan Regresi	44
	3. Uji F.....	45
	4. Uji Parsial	45
	a. Pengaruh Citra Bank terhadap Loyalitas.....	45
	b. Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas	45
	5. Koefisien Korelasi Berganda.....	46
	6. Koefisien Determinasi	47
D.	Pembahasan	47
	1. Pengaruh Var. Bebas secara Bersama-sama.....	47
	2. Pengaruh Citra Bank terhadap Loyalitas	48

	3. Pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas ...	48
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	50
	A. Kesimpulan.....	50
	B. Saran	50
	DAFTAR PUSTAKA	52
	LAMPIRAN KUESIONER.....	53
	LAMPIRAN VALIDITAS DAN RELIABILITAS KUESIONER	57
	LAMPIRAN DESKRIPTIF RESPONDEN.....	60
	LAMPIRAN TABULASI DATA	62
	LAMPIRAN UJI REGRESI BERGANDA	72