

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
ABSTRAKSI	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	9
1. Pengertian Loyalitas Nasabah	9
2. Pengertian <i>Convenience</i>	13
3. Pengertian Citra Bank	16
4. Pengertian Kepuasan Nasabah	20
B. Penelitian Terdahulu	25
C. Kerangka Konseptual	27

D. Hipotesis.....	27
-------------------	----

BAB III METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian.....	33
B. Obyek dan Waktu Penelitian.....	34
C. Populasi Dan Sampel.....	34
D. Teknik Pengambilan Sampel.....	35
E. Jenis Dan Sumber Data.....	36
1. jenis Data.....	36
2. Sumber Data.....	36
F. Teknik Pengumpulan Data.....	37
G. Klasifikasi Variabel Penelitian.....	37
H. Definisi Operasional Variabel.....	38
I. Pengukuran Variabel Penelitian.....	41
J. Teknik Analisis.....	41
1. Analisis Deskriptif.....	41
2. Analisis Kuantitatif.....	42
a. Evaluasi Model Pengukuran (<i>outer Model</i>).....	43
b. Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	44
c. Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	45
K. Pengujian Hipotesis.....	47

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Deskriptif	50
------------------------------	----

1. Deskripsi Karakteristik Responden.....	50
a. Karakteristik responden jenis kelamin.....	51
b. Karakteristik responden tingkat pendidikan.....	51
2. Deskripsi Variabel Penelitian.....	52
a. Convenience.....	53
b. Citra bank.....	55
c. Kepuasan nasabah.....	56
d. Loyalitas nasabah.....	57
B. Analisa Kuantitatif.....	58
a. Pengukuran model.....	58
b. Uji validitas dan reliabilitas variabel laten.....	60
1. Convergent validity.....	60
2. Discriminat validity.....	61
3. Uji reliabilitas dengan composit reliability.....	62
c. Nilai R-Square.....	63
d. Pengujian model struktural (inner model).....	63
C. Pengujian Hipotesis dan Pembahasa.....	65
1. Pengujian Hipotesis pertama.....	65
2. Pengujian Hipotesis kedua.....	67
3. Pengujian Hipotesis ketiga.....	68
4. Pengujian Hipotesis keempat.....	70
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	74
B. saran	75
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN	