

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Halaman Pernyataan	iii
Halaman Motto	iv
Halaman Persembahan	v
Abstraksi	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	viii
Daftar Gambar	xii
Daftar Tabel	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Tinjauan Teori	12
1. Loyalitas Pelanggan	12
2. Keuntungan Membangun Loyalitas Pelanggan	15
3. Kepercayaan	17
4. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah	20
5. Komitmen (<i>Commitment</i>)	21
6. Komunikasi	23

7. Penyelesaian Masalah atau Penanganan Keluhan	25
8. Hubungan Komitmen terhadap Kepercayaan	27
9. Hubungan Komunikasi terhadap Kepercayaan	28
10. Hubungan Penanganan Keluhan terhadap Kepercayaan	29
11. Komitmen Bank, Komunikasi Bank, dan Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas	30
B. Penelitian Terdahulu	32
C. Kerangka Konseptual	33
D. Hipotesis Penelitian	34
BAB III METODE PENELITIAN	37
A. Rancangan Penelitian	37
B. Objek Penelitian	38
C. Populasi	38
D. Sampel dan Teknik Sampling	38
1. Sampel	38
2. Teknik Pengambilan Sampel	39
E. Jenis Data Penelitian	40
F. Teknik Pengumpulan Data	40
G. Klasifikasi Variabel Penelitian	42
H. Deskripsi Operasional Variabel	43
I. Uji Instrumen	45
1. Uji Validitas	45
2. Uji Realibilitas	47
J. Teknik Analisis Data	48
1. Metode Statistik Deskriptif	48
2. Metode Statistik Kuantitatif dengan Smart PLS 3.0	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
A. Karakteristik Responden	52
B. Hasil Analisis	57

1. Deskripsi Variabel Penelitian	57
2. Hasil Uji <i>Partial Least Square</i> (PLS)	61
3. Hasil Pendugaan Parameter	63
4. Hasil Evaluasi <i>Goodness of Fit Outer Model</i>	64
C. Pengujian Hipotesis	68
D. Pembahasan Hasil Penelitian	71
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	80
A. Kesimpulan	80
B. Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	34
Gambar 3.1 Model Pengaruh Antar Variabel	50
Gambar 4.1 Konstruksi Diagram Jalur Hasil PLS	62

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Tanggapan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Cik Ditiro	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	32
Tabel 3.1 Skala Pengukuran	41
Tabel 3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	43
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas	45
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas	47
Tabel 3.5 Skala Interval	49
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	53
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	54
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	55
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah BRI	55
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas	56
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Komitmen Bank	57
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Komunikasi Bank	58

Tabel 4.9 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Penanganan Keluhan ..	59
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepercayaan Nasabah	60
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Loyalitas Nasabah	61
Tabel 4.12 Hasil <i>Outer Loading</i>	63
Tabel 4.13 Hasil Nilai <i>AVE</i> (<i>Average Variance Extracted</i>).....	65
Tabel 4.14 Nilai <i>Cross Loading</i> Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity</i>	65
Tabel 4.15 Hasil Pengujian <i>Composite Reliability</i>	66
Tabel 4.16 Hasil Pengujian <i>Goodness of Fit Inner Model</i>	67
Tabel 4.17 Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Langsung	69
Tabel 4.18 Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Mediasi	70