

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
ABSTRAKSI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1.4 Landasan Teori	6
1.4.1 Pemasaran Jasa	6
1.4.2 Jengertian Jasa	9
1.4.3 Karakteristik Jasa	10
1.4.4 Pengertian Kepuasan Pelanggan	12

1.4.5	Pengertian Kepercayaan (<i>Trust</i>)	18
1.4.6	Pengertian Komitmen	23
1.4.7	Pengertian Loyalitas	26
1.4.8	Hubungan Antara Kepuasan,Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas	29
1.5	Kerangka Pemikiran	33
1.6	Hipotesis	33
1.7	Metode Penelitian	34
1.7.1	Jenis Penelitian	34
1.7.2	Ruang Lingkup Penelitian	35
1.7.3	Lokasi Penelitian	35
1.8	Sumber Data dan Alat Pengumpulan Data	35
1.8.1	Sumber Data	35
1.8.2	Alat Pengumpulan Data	36
1.9	Populasi dan Sampel	36
1.9.1	Populasi	36
1.9.2	Sampel	36
1.10	Defenisi Konsepsional dan Operasional	38
1.10.1	Defenisi Konsepsional	38
1.10.2	Defenisi Operasional	39
1.11	Uji Validitas dan Reliabilitas	43
1.12	Analisis Data	44

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Bank BPD DIY	48
2.2 Dewan Pengawas	49
2.3 Pemegang Saham Bank BPD DIY	51
2.4 Visi dan Misi Bank BPD DIY	52
2.5 Struktur Organisasi	52
2.6 Fungsi dan Tugas Pokok	53
2.7 Ruang Lingkup Kerja Sama	54
2.8 Keanggotaan	54
2.9 Sumber Keuangan	54

BAB III ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	56
a. Uji Validitas	56
b. Uji Keandalan Instrumen Penelitian (<i>Reliabilty test</i>)	58
3.2 Analisis Deskriptif	59
3.2.1 Analisis Karakteristik Responden	59
3.2.2 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	62
3.2.2.1 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan	62
3.2.2.2 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Kepercayaan	68
3.2.2.3 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Komitmen	74
3.2.2.4 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas	79
3.3 Analisis Inferensial	83

1. Hasil Regresi Linear Berganda	83
2. Pengujian Hipotesis	86
3.4 Pembahasan	89

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan	92
4.2 Saran	92

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1.1 konsep kepuasan pelanggan	14
GAMBAR 1.2 kerangka pemikiran	33
GAMBAR 1.3 model hipotesis	34
GAMBAR 2.1 struktur organisasi	52

DAFTAR TABEL

TABLE 1.1 perkembangan penghimpunan dana	3
TABLE 3.1 hasil uji validitas instrumen pertanyaan	57
TABEL 3.2 hasil uji reliabilitas	58
TABEL 3.3 karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	59
TABEL 3.4 karakteristik responden berdasarkan usia	60
TABEL 3.5 karakteristik responden berdasarkan pekerjaan	60
TABEL 3.6 karakteristik responden berdasarkan pendidikan	61
TABEL 3.7- 3.11 pendapat responden (variabel kepuasan)	63
TABEL 3.12 persentase responden berdasarkan variabel kepuasan	68
TABEL 3.13-317 pendapat responden (variabel kepercayaan)	69
TABEL 3.18 persentase responden berdasarkan variabel kepercayaan	74
TABEL 3.19-3.22 pendapat responden (variabel komitmen)	75
TABEL 3.23 persentase responden berdasarkan variabel komitmen	79
TABEL 3.24-3.27 pendapat responden (variabel loyalitas)	80
TABEL 3.28 persentase responden berdasarkan variabel loyalitas	83