

DAFTAR ISI

ABSRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Pembatasan Masalah	6
D. Perumusan Masalah	6
E. Kegunaan Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN TEORETIK.....	8

A. Deskripsi Konseptual	8
1. Loyalitas Nasabah	8
2. Kepuasan	16
3. Kepercayaan.....	24
B. Hasil Penelitian yang Relevan	30
C. Kerangka Teoretik.....	39
D. Perumusan Hipotesis	42
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	44
A. Tujuan Penelitian	44
B. Tempat dan Waktu Penelitian	44
1. Tempat Penelitian.....	44
2. Waktu Penelitian	45
C. Metode Penelitian.....	45
1. Metode.....	45
2. Konstelasi Hubungan Antar Variabel	46
D. Populasi dan Sampling.....	47
E. Teknik Pengumpulan Data.....	48
1. Loyalitas Nasabah (Variabel Y).....	49
2. Kepuasan Nasabah	54
3. Kepercayaan Nasabah	59

F. Teknik Analisis Data.....	64
1. Uji Persyaratan Analisis.....	65
a. Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X.....	65
b. Uji Linieritas Regresi	65
2. Persamaan Regresi Linier Sederhana.....	66
3. Uji Hipotesis	67
a. Uji Signifikansi Parsial.....	67
b. Perhitungan Koefisien Korelasi	67
c. Uji-t	68
4. Perhitungan Koefisien Determinasi	69
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	70
A. Deskripsi Data.....	70
1. Data Loyalitas Nasabah.....	70
2. Data Kepuasan Nasabah.....	73
3. Data Kepercayaan	76
B. Pengujian Hipotesis.....	80
1. Persamaan Garis Regresi.....	80
2. Pengujian Persyaratan Analisis	83
3. Pengujian Hipotesis Analisis.....	86
C. Pembahasan.....	89

BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN92

A. Kesimpulan92

B. Implikasi.....93

C. Saran.....95

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel II. 1	Matriks Hasil Penelitian Terdahulu	34
Tabel II. 2	Persamaan dan Perbedaan Penelitian	35
Tabel III. 1	Data Survei Awal Loyalitas Nasabah Bank BRI KCP EMPANG BOGOR.....	48
Tabel III. 2	Kisi-Kisi Instrumen Loyalitas Nasabah (Y)	50
Tabel III. 3	Skala Penilaian Instrumen Loyalitas Nasabah.....	51
Tabel III. 4	Kisi –Kisi Instrumen Kepuasan (X1)	55
Tabel III. 5	Skala Penilaian Instrumen Kepuasan	56
Tabel III. 6	Kisi- Kisi Instrumen Kepercayaan	60
Tabel III. 7	Skala Penilaian Instrumen Kepercayaan.....	61
Tabel IV. 1	Distribusi Frekuensi Loyalitas Nasabah (Y)	71
Tabel IV. 2	Rata-rata Hitung Skor Indikator Loyalitas Nasabah	73
Tabel IV. 3	Distribusi Frekuensi Kepuasan (X1)	74
Tabel IV. 4	Rata-rata Hitung Skor Indikator Kepuasan	76

Tabel IV. 5	Distribusi Frekuensi Kepercayaan (X ₂).....	78
Tabel IV. 6	Rata-rata Hitung Skor Indikator Kepercayaan.....	80
Tabel IV. 7	Hasil Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X ₁	83
Tabel IV. 8	Hasil Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X ₂	84
Tabel IV. 9	ANAVA untuk Keberartian dan Linieritas Persamaan Regresi Kepuasan dengan Loyalitas Nasabah.....	86
Tabel IV. 10	Pengujian Signifikan Koefisien Korelasi Sederhana antara X ₁ dan Y.....	87
Tabel IV. 11	ANAVA untuk Keberartian dan Linieritas Persamaan Regresi Kepercayaan dengan Loyalitas Nasabah.....	88
Tabel IV. 12	Pengujian Signifikan Koefisien Korelasi Sederhana antara X ₂ dan Y.....	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar IV. 1 Grafik Histogram Loyalitas Nasabah	72
Gambar IV. 2 Grafik Histogram Kepuasan	76
Gambar IV. 3 Grafik Histogram Kepercayaan.....	80
Gambar IV. 4 Grafik Hubungan antara Kepuasan dengan Loyalitas Nasabah.....	82
Gambar IV. 5 Grafik Hubungan antara Kepercayaan dengan Loyalitas Nasabah.....	83

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Izin Penelitian di RW 07 dari BAAK.....	99
Lampiran 2	Surat Balasan dari Ketua RW 07.....	100
Lampiran 3	Kuesioner Survei Awal.....	101
Lampiran 4	Kuesioner Penelitian Uji Coba Variabel Y.....	102
Lampiran 5	Skor Uji Coba Variabel Y.....	105
Lampiran 6	Perhitungan Analisa Butir Variabel Y.....	106
Lampiran 7	Data Perhitungan Validitas Variabel Y.....	107
Lampiran 8	Skor Uji Coba Instrumen Setelah Validitas Variabel Y	108
Lampiran 9	Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Uji Reliabilitas Variabel Y.....	109
Lampiran 10	Kuesioner Penelitian Uji Coba Variabel X1.....	110
Lampiran 11	Skor Uji Coba Variabel X1.....	113
Lampiran 12	Perhitungan Analisa Butir Variabel X1.....	114
Lampiran 13	Data Perhitungan Validitas Variabel X1.....	115

Lampiran 14	Skor Uji Coba Instrumen Setelah Validitas Variabel X1	116
Lampiran 15	Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Uji Reliabilitas	
	Variabel X1	117
Lampiran 16	Kuesioner Penelitian Uji Coba Variabel X2	118
Lampiran 17	Skor Uji Coba Variabel X2	121
Lampiran 18	Perhitungan Analisa Butir Variabel X2	122
Lampiran 19	Data Perhitungan Validitas Variabel X2	123
Lampiran 20	Skor Uji Coba Instrumen Setelah Validitas Variabel X2	124
Lampiran 21	Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Uji Reliabilitas	
	Variabel X2	125
Lampiran 22	Kuesioner Final Variabel Y	126
Lampiran 23	Kuesioner Final Variabel X1	129
Lampiran 24	Kuesioner Final Variabel X2	132
Lampiran 25	Data Mentah Y	134
Lampiran 26	Data Mentah X1	136
Lampiran 27	Data Mentah Variabel X ₁ dan Y	138

Lampiran 28 Rekapitulasi Skor Total Instrumen Hasil Penelitian.....	139
Lampiran 29 Perhitungan Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku.....	141
Lampiran 30 Tabel Perhitungan Rata, Varians dan Simpangan Baku.....	142
Lampiran 31 Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Loyalitas Nasabah.....	144
Lampiran 32 Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Kepuasan Nasabah.....	145
Lampiran 33 Grafik Histogram Variabel Y.....	146
Lampiran 34 Grafik Histogram Variabel X1.....	147
Lampiran 35 Perhitungan Persamaan Garis Linear.....	148
Lampiran 36 Grafik Persamaan Regresi.....	149
Lampiran 37 Tabel Untuk Menghitung $\hat{Y} = 29,07 + 0,80X_1$	150
Lampiran 38 Tabel Perhitungan Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku Regresi $\hat{Y} = 29,07 + 0,80X_1$	152
Lampiran 39 Perhitungan Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku Regresi $\hat{Y} = 29,07 + 0,80X_1$	154

Lampiran 40 Perhitungan Normalitas Galat Taksiran Regresi	
Y atas X_1	155
Lampiran 41 Langkah Perhitungan Normalitas Galat Taksiran Regresi	
Y atas X_1	157
Lampiran 42 Perhitungan JK (G).....	158
Lampiran 43 Perhitungan Uji Keberartian Regresi.....	160
Lampiran 44 Perhitungan Uji Kelinearan Regresi.....	161
Lampiran 45 Tabel Anava Untuk Keberartian dan Uji Kelinearan Regresi.....	162
Lampiran 46 Perhitungan Koefisien Korelasi <i>Product Moment</i>	163
Lampiran 47 Perhitungan Uji Keberartian Koefisien Korelasi (Uji-t).....	164
Lampiran 48 Perhitungan Koefisien Determinasi.....	165
Lampiran 49 Skor Indikator Dominan Variabel Y	166
Lampiran 50 Skor Indikator Dominan Variabel X_1	167
Lampiran 51 Data Mentah X_2	168
Lampiran 52 Data Mentah Variabel X_2 dan Y	170
Lampiran 53 Rekapitulasi Skor Total Instrumen Hasil Penelitian.....	171

Lampiran 54 Perhitungan Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku.....	173
Lampiran 55 Tabel Perhitungan Rata, Varians dan Simpangan Baku.....	174
Lampiran 56 Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram kepercayaan.....	176
Lampiran 57 Grafik Histogram Variabel X_2	177
Lampiran 58 Perhitungan Persamaan Garis Linear	178
Lampiran 59 Grafik Persamaan Regresi	179
Lampiran 60 Tabel Untuk Menghitung $\hat{Y} = 33,12 + 0,77X_2$	180
Lampiran 61 Tabel Perhitungan Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku Regresi	
$\hat{Y} = 33,12 + 0,77X_2$	182
Lampiran 62 Perhitungan Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku Regresi	
$\hat{Y} = 33,12 + 0,77X_2$	184
Lampiran 63 Perhitungan Normalitas Galat Taksiran Regresi	
Y atas X_2	185
Lampiran 64 Langkah Perhitungan Normalitas Galat Taksiran Regresi	
Y atas X_2	187
Lampiran 65 Perhitungan JK (G).....	188

Lampiran 66 Perhitungan Uji Keberartian Regresi.....	190
Lampiran 67 Perhitungan Uji Kelinieran Regresi.....	191
Lampiran 68 Tabel Anava Untuk Keberartian dan Uji Kelinieran Regresi.....	192
Lampiran 69 Perhitungan Koefisien Korelasi <i>Product Moment</i>	193
Lampiran 70 Perhitungan Uji Keberartian Koefisien Korelasi (Uji-t).....	194
Lampiran 71 Perhitungan Koefisien Determinasi.....	195
Lampiran 72 Skor Indikator Dominan Variabel X2	196
Lampiran 73Tabel Nilai-nilai <i>Product Moment</i>	197
Lampiran 74Nilai Kritis L untuk Uji <i>Liliefors</i>	198
Lampiran 75 Tabel Normalitas	199
Lampiran 76 Tabel Nilai-nilai untuk Distribusi t.....	200
Lampiran 77 Tabel Nilai-nilai dalam Distribusi F	201
Lampiran 78 Daftar Nama Responden Uji Coba	205
Lampiran 79 Daftar Nama Responden Final	206