

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
SURAT PERNYATAAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Pembatasan Masalah	6
1.3 Perumusan Masalah	7
1.4 Kegunaan Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN TEORITIK	
2.1 Deskripsi Konseptual.....	8
2.1.1 Loyalitas	8
2.1.2 Komitmen	9
2.1.3 Kepuasan	10
2.1.4 Kepercayaan	11
2.2 Hasil Penelitian yang Relevan	12
2.3 Kerangka teoritik	33
2.4 Perumusan Hipotesis penelitian	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Tujuan Penelitian	35
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian	35
3.3 Metode Penelitian	36
3.4 Populasi dan Sampling	37
3.5 Data Penelitian.....	40

3.6 Teknik Pengumpulan Data	41
3.7 Skala Pengukuran	41
3.8 Operasional Variabel	42
3.9 Teknik Analisis Data	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Deskripsi Data	53
4.2 Pengujian Hipotesis	63
4.3 Pembahasan	69
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	72
5.2 Implikasi	74
5.3 Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	78
RIWAYAT HIDUP.....	82

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
I.1	Pencapaian Dana Simpanan BRI Kantor Cabang Jakarta Artha Gading Tahun 2013 – 2015	3
II.1	Penelitian yang Relevan	11
III.1	Operasional Variabel	44
IV.1	Indeks Komitmen.....	56
IV.2	Indeks Kepuasan	58
IV.3	Indeks Kepercayaan	61
IV.4	Indeks Loyaitas	62
IV.5	Hasil Uji Validitas Variabel Komitmen.....	64
IV.6	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan	65
IV.7	Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan.....	66
IV.8	Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas	66
IV.9	Hasil Uji Reabilitas	67
IV.10	Hasil Uji Regresi Berganda	68
IV.11	Hasil Uji T.....	69
IV.12	Hasil Pengujian Koefisien Determinasi	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
I.1	Pencapaian Dana Simpanan BRI KC Jakarta Artha Gading Tahun 2013-2015.....	4
II.1	Kerangka Pemikiran Teoritis.....	33
IV.1	Hasil Nilai Signifikansi	69

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Data Tabulasi hasil Kuesioner
Lampiran 2	Kuesioner
Lampiran 3	Data Hasil Pengolahan SPSS Uji Validitas dan Reabilitas
Lampiran 4	Data Hasil Pengolahan SPSS Regresi
Lampiran 5	Tabel r
Lampiran 6	Tabel Frekuensi Jawaban Responden