

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN TESIS	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR DIAGRAM	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Pembatasan Masalah.....	7
D. Rumusan Masalah	8
E. Kegunaan Hasil Penelitian	9
BAB II KAJIAN TEORETIK	10
A. Deskripsi Konseptual.....	10
1. Loyalitas Merek.....	10
1.1. Pengertian Loyalitas Merek	12
1.2. Dimensi Loyalitas Merek	14
2. Kesadaran Merek.....	15

2.1.	Pengertian Kesadaran Merek.....	15
2.2.	Dimensi Kesadaran Merek	19
3.	Teknologi Informasi.....	22
3.1.	Pengertian Teknologi Informasi.....	22
3.2.	Dimensi Teknologi Informasi	26
4.	Kualitas Layanan.....	28
4.1.	Pengertian Kualitas Layanan.....	28
4.2.	Dimensi Kualitas Layanan	32
B.	Hasil Penelitian Yang Relevan	36
C.	Kerangka Teoretik	47
D.	Hipotesis Penelitian	53
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN		54
A.	Tujuan Penelitian.....	54
B.	Tempat dan Waktu Penelitian	54
C.	Metode Penelitian.....	54
D.	Populasi dan Sampel	57
E.	Teknik Pengumpulan Data	59
F.	Teknik Analisis Data	85
G.	Hipotesis Statistika	87
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		91
A.	Deskripsi Data.....	91
1.	Gambaran Umum Obyek Penelitian	91
2.	Statistik Deskriptif	96
B.	Pengujian Persyaratan Analisis Data	97
1.	Analisis Model Regresi	97
C.	Pengujian Hipotesis	100
1.	Uji Parsial (Uji t)	101
2.	Uji Simultan (Uji F)	103
3.	Koefisien Determinasi.....	104
D.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	105

BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	113
B. Implikasi Manajerial	114
C. Saran.....	115

DAFTAR PUSTAKA.....118

LAMPIRAN

- Lampiran 1. Lembar Alat Instrumen
- Lampiran 2. Lembar Uji Validitas dan Realiabilitas
- Lampiran 3. Lembar Data 375 Responden
- Lampiran 4. Lembar Penghitungan Regresi

RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Data Nominal dan Jumlah Rekening Tabungan Bank DKI Konvensional Keseluruhan 2014	5
Tabel 1.2. Jumlah Nasabah Tabungan dan Nominal Triwulan II dan III Tahun 2014 Bank DKI.....	6
Tabel 2.1. Perbandingan Penelitian yang Relevan	46
Tabel 3.1. Populasi Nasabah Tabungan.....	58
Tabel 3.2. Kriteria Penilaian Skala Likert 5 Poin dengan Bobot Skor...	60
Tabel 3.3. Operasionalisasi Variabel Terikat(Loyalitas Merek)	62
Tabel 3.4. Skala Likert	64
Tabel 3.5. Hasil Perhitungan Uji Validitas Variabel Loyalitas Merek ...	65
Tabel 3.6. Hasil Perhitungan Reliabilitas Variabel Loyalitas Merek	67
Tabel 3.7. Operasionalisasi Variabel Bebas (Kesadaran Merek).....	68
Tabel 3.8. Skala Likert	69
Tabel 3.9. Hasil Perhitungan Uji Validitas Variabel (X_1).....	70
Tabel 3.10. Hasil Perhitungan Reliabilitas Variabel (X_1)	70
Tabel 3.11. Operasionalisasi Variabel Bebas (Teknologi Informasi)....	68
Tabel 3.12. Skala Likert	76
Tabel 3.13. Hasil Perhitungan Uji Validitas Variabel (X_2).....	77
Tabel 3.14. Hasil Perhitungan Reliabilitas Variabel (X_2)	78
Tabel 3.15. Operasionalisasi Variabel Bebas (Kualitas Layanan)	79

Tabel 3.16. Skala Likert	83
Tabel 3.17. Hasil Perhitungan Uji Validitas Variabel (X_3).....	84
Tabel 3.18. Hasil Perhitungan Reliabilitas Variabel (X_3)	85
Tabel 4.1. Descrptive Sraristics	97
Tabel 4.2. Analisis Regresi Linear	98
Tabel 4.3. Hasil Uji t.....	101
Tabel 4.4. ANOVA	104
Tabel 4.5. Koefisien Determinasi.....	105

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Piramida Loyalitas Merek.....	11
Gambar 2.2. Nilai – Nilai Kesadaran Merek.....	17
Gambar 2.3. Piramida Kesadara Merek.....	20
Gambar 2.4. Nilai – Nilai Kualitas Layanan.....	30
Gambar 2.5. Konseptual Model Penelitian.....	38
Gambar 2.6. Konseptual Model Penelitian.....	40
Gambar 2.7. Konseptual Model Penelitian.....	41
Gambar 2.8. Konseptual Model Penelitian.....	43
Gambar 2.9. Konseptual Model Penelitian.....	45
Gambar 2.10. Kerangka Pemikiran Teoritis.....	51
Gambar 2.11. Metodologi Penelitian.....	52
Gambar 3.1. Klasifikasi Rancangan Riset.....	56

DAFTAR DIAGRAM

	Halaman
Diagram 4.1. Jenis Kelamin Responden.....	92
Diagram 4.2. Pendidikan Responden.....	92
Diagram 4.3. Pendapatan Responden.....	93
Diagram 4.4. Pekerjaan Responden.....	94
Diagram 4.5. Lamanya menjadi Nasabah.....	95
Diagram 4.6. Jumlah Rekening Tabungan.....	96