

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
ABSTRACT .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
LEMBAR ORISINALITAS .....	iii
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
BAB I .....	16
PENDAHULUAN .....	16
A. Latar Belakang Masalah .....	16
B. Perumusan Masalah .....	12
C. Tujuan Penelitian .....	12
D. Manfaat Penelitian .....	13
BAB II .....	15
KAJIAN TEORETIK .....	15
A. Deskripsi Konseptual .....	15
1. Loyalitas .....	15

2. Kepercayaan.....	21
3. Komitmen .....	26
B. Hasil Penelitian yang Relevan .....	31
C. Kerangka Teoretik.....	51
D. Perumusan Hipotesis.....	53
BAB III .....	54
METODOLOGI PENELITIAN.....	54
A. Tempat dan Waktu Penelitian .....	54
1. Tempat Penelitian .....	54
2. Waktu Penelitian.....	54
B. Metode Penelitian.....	55
1. Metode .....	55
2. Konstelasi Pengaruh Antar Variabel.....	55
C. Populasi dan Sampling.....	56
D. Teknik Pengumpulan Data.....	57
E. Teknik Analisis Data.....	74
1. Uji Persyaratan Analisis.....	74
2. Persamaan Regresi Linier Berganda.....	75
3. Uji Hipotesis .....	76
4. Perhitungan Koefisien Determinasi .....	77

BAB IV .....	79
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	79
A. Deskripsi Data.....	79
<b>1. Data Loyalitas Nasabah.....</b>	<b>79</b>
<b>2. Data Kepercayaan.....</b>	<b>83</b>
<b>3. Data Komitmen .....</b>	<b>86</b>
B. Pengujian Hipotesis.....	90
<b>1. Pengujian Persyaratan Analisis.....</b>	<b>90</b>
<b>2. Persamaan Regresi Linier Berganda .....</b>	<b>94</b>
<b>3. Pengujian Hipotesis Penelitian .....</b>	<b>96</b>
<b>4. Pengujian Koefisien Determinasi .....</b>	<b>98</b>
C. Pembahasan.....	100
BAB V.....	104
KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN .....	104
A. Kesimpulan .....	104
B. Implikasi.....	105
C. Saran.....	106
DAFTAR PUSTAKA .....	108
LAMPIRAN .....	104
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	177

## DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Indeks satisfaction, loyalty, dan engagement (SLE) 2018 .....	4
Tabel 1.2 Peringkat Bank Berdasarkan Total Aset per Kuartal Ketiga 2018.....	7
Tabel II.1 Matriks Hasil Penelitian yang Relevan .....	39
Tabel II.2 Persamaan dan Perbandingan Jurnal .....	43
Tabel III.1 Kisi-kisi Instrumen Loyalitas.....	58
Tabel III.2 Skala Penilaian Instrumen Loyalitas.....	60
Tabel III.3 Kisi-kisi Instrumen Kepercayaan.....	64
Tabel III.4 Skala Penilaian Instrumen Kepercayaan.....	65
Tabel III.5 Kisi-kisi Instrumen Komitmen.....	70
Tabel III.6 Skala Penilaian Instrumen Komitmen.....	71
Tabel IV.1 Statistika Deskriptif Loyalitas Nasabah.....	80
Tabel IV.2 Distribusi Frekuensi Loyalitas Nasabah .....	81
Tabel IV.3 Rata – Rata Hitung Skor Indikator Loyalitas Nasabah.....	82
Tabel IV.4 Statistika Deskriptif Kepercayaan .....	84
Tabel IV.5 Distribusi Frekuensi Kepercayaan.....	84
Tabel IV.6 Rata – Rata Hitung Skor Indikator Kepercayaan.....	86
Tabel IV-7 Statistika Deskriptif Komitmen.....	87
Tabel IV.8 Distribusi Frekuensi Komitmen.....	88
Tabel IV.9 Rata – Rata Hitung Skor Indikator Komitmen .....	90
Tabel IV.10 Hasil Uji Normalitas .....	91
Tabel IV.11 Hasil Uji Linieritas Variabel $X_1$ dengan Variabel Y .....	92

Tabel IV.12 Hasil Uji Linieritas Variabel $X_2$ dengan Variabel Y .....	93
Tabel IV.13 Uji Regresi Berganda.....	94
Tabel IV.14 Uji Signifikansi Parsial (Uji t) .....	96
Tabel IV.15 Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	98
Tabel IV.16 Uji Koefisien Determinasi Kepercayaan ( $X_1$ ) terhadap Loyalitas Nasabah (Y).....	99
Tabel IV.17 Uji Koefisien Determinasi Komitmen ( $X_2$ ) terhadap Loyalitas Nasabah (Y).....	99
Tabel IV.18 Uji Koefisien Determinasi Kepercayaan ( $X_1$ ) dan Komitmen ( $X_2$ ) terhadap Loyalitas Nasabah (Y) .....	100

## DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Survei awal Loyalitas Nasabah.....	6
Gambar I.2 Survei awal kepercayaan.....	9
Gambar I.3 Survei awal komitmen .....	11
Gambar III.1 Konstelasi X1 dan X2 (Kepercayaan dan Komitmen) dengan Y (Loyalitas Nasabah) .....	56
Gambar IV.1 Grafik Histogram Loyalitas .....	82
Gambar IV.2 Grafik Histogram Kepercayaan .....	85
Gambar IV.3 Grafik Histogram Komitmen .....	89
Gambar IV.4 Diagram Pencar Regresi Linear Berganda.....	96

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian.....	104
Lampiran 2 <i>Survey</i> Awal Penelitian.....	105
Lampiran 3 Kuesioner Uji Coba Penelitian Variabel Y (Loyalitas Nasabah).....	108
Lampiran 4 Skor Uji Coba Instrumen Variabel Y (Loyalitas Nasabah) .	114
Lampiran 5 Perhitungan Analisis Butir Variabel Y (Loyalitas Nasabah)	116
Lampiran 6 Data Perhitungan Validitas Variabel Y (Loyalitas Nasabah)	117
Lampiran 7 Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Uji Reliabilitas Variabel Y (Loyalitas Nasabah).....	118
Lampiran 8 Kuesioner Uji Coba Penelitian Variabel X <sub>1</sub> (Kepercayaan) .	119
Lampiran 9 Skor Uji Coba Instrumen Variabel X <sub>1</sub> (Kepercayaan) .....	123
Lampiran 10 Perhitungan Analisis Butir Variabel X <sub>1</sub> (Kepercayaan) ....	124
Lampiran 11 Data Perhitungan Validitas Variabel X <sub>1</sub> (Kepercayaan) ...	125
Lampiran 12 Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Uji Reliabilitas Variabel X <sub>1</sub> (Kepercayaan) .....	126
Lampiran 13 Kuesioner Uji Coba Penelitian Variabel X <sub>2</sub> (Komitmen) .	127
Lampiran 14 Skor Uji Coba Instrumen Variabel X <sub>2</sub> (Komitmen).....	130
Lampiran 15 Perhitungan Analisis Butir Variabel X <sub>2</sub> (Komitmen).....	131
Lampiran 16 Data Perhitungan Validitas Variabel X <sub>2</sub> (Komitmen) .....	132

Lampiran 17 Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Uji Reliabilitas Variabel X <sub>2</sub> (Komitmen) .....	133
Lampiran 18 Kuesioner Final Penelitian Variabel Y (Loyalitas Nasabah)	134
Lampiran 19 Data Mentah Variabel Y (Loyalitas Nasabah) .....	137
Lampiran 20 Perhitungan <i>Range</i> , Nilai Minimum, Nilai Maksimum, Jumlah Nilai, Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku Variabel Y (Loyalitas Nasabah).....	139
Lampiran 21 Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel Y (Loyalitas Nasabah).....	140
Lampiran 22 Skor Indikator Dominan Variabel Y (Loyalitas Nasabah)	141
Lampiran 23 Kuesioner Final Penelitian Variabel X <sub>1</sub> (Kepercayaan)....	142
Lampiran 24 Data Mentah Variabel X <sub>1</sub> (Kepercayaan).....	146
Lampiran 25 Perhitungan <i>Range</i> , Nilai Minimum, Nilai Maksimum, Jumlah Nilai, Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku Variabel X <sub>1</sub> (Kepercayaan) .....	148
Lampiran 26 Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel X <sub>1</sub> (Kepercayaan) .....	149
Lampiran 27 Skor Indikator Dominan Variabel X <sub>1</sub> (Kepercayaan).....	150
Lampiran 28 Kuesioner Final Penelitian Variabel X <sub>2</sub> (Komitmen).....	151
Lampiran 29 Data Mentah Variabel X <sub>2</sub> (Komitmen).....	154
Lampiran 30 Perhitungan <i>Range</i> , Nilai Minimum, Nilai Maksimum, Jumlah Nilai, Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku Variabel X <sub>2</sub> (Komitmen) .....	156



Lampiran 31 Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel X <sub>2</sub> (Komitmen).....	157
Lampiran 32 Skor Indikator Dominan Variabel X <sub>2</sub> (Komitmen) .....	158
Lampiran 33 Perhitungan Uji Normalitas .....	159
Lampiran 34 Data Mentah Variabel Y (Loyalitas Nasabah) dengan Variabel X <sub>1</sub> (Kepercayaan) .....	160
Lampiran 35 Perhitungan Persamaan Regresi Linier Berganda .....	162
Lampiran 36 Uji Signifikansi Simultan .....	163
Lampiran 37 Uji Signifikansi Parsial.....	164
Lampiran 38 Perhitungan Uji Linier Y atas X <sub>1</sub> .....	165
Lampiran 39 Perhitungan Koefisien Determinasi Y atas X <sub>1</sub> .....	166
Lampiran 40 Data Mentah Variabel Y (Loyalitas Nasabah) dengan Variabel X <sub>2</sub> (Komitmen) .....	167
Lampiran 41 Perhitungan Uji Linier Y atas X <sub>2</sub> .....	169
Lampiran 42 Perhitungan Koefisien Determinasi Y atas X <sub>2</sub> .....	170
Lampiran 43 Data Mentah Variabel Y (Loyalitas Nasabah) dengan Variabel X <sub>1</sub> (Kepercayaan) dan Variabel X <sub>2</sub> (Komitmen).....	171
Lampiran 44 Perhitungan Koefisien Determinasi Y atas X <sub>1</sub> dan X <sub>2</sub> .....	173
Lampiran 45 Tabel Nilai-nilai r <i>Product Moment</i> dari <i>Pearson</i> .....	174
Lampiran 46 Tabel Nilai-nilai untuk Distribusi F.....	175
Lampiran 47 Tabel Nilai-nilai untuk Distribusi t.....	176