

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>I</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>II</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>III</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>IV</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>V</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>VII</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>IX</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>X</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>XI</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II KAJIAN TEORETIK</b> .....	<b>10</b>
2.1 Deskripsi Konseptual .....	10
2.1.1 Loyalitas Konsumen.....	10
2.1.2 Kepuasan Konsumen.....	13
2.1.3 Kualitas Layanan .....	17
2.1.4 Hubungan Pemasaran .....	19
2.2 Hasil Penelitian yang Relevan.....	22
2.3 Kerangka Berpikir .....	25
2.4 Perumusan Hipotesis Penelitian .....	27
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>28</b>
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian .....	28
3.1.1 Objek Penelitian .....	28
3.1.2 Periode Penelitian .....	28
3.2 Metode Penelitian.....	28
3.3 Operasional Variabel Penelitian .....	28
3.3.1 Variabel Bebas ( <i>Independent Variable</i> ).....	29
3.3.2 Variabel Terikat ( <i>Dependent Variable</i> ).....	29
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	31
3.5 Teknik Penentuan Populasi dan Sampel.....	32
3.6 Teknik Analisis Data .....	34
3.6.1 Analisis Deskriptif .....	35
3.6.2 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	35
3.6.3 Uji Hipotesis .....	38
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>42</b>
4.1 Deskripsi Data .....	42
4.2 Hasil Analisis.....	44
4.3 Teknik analisis data .....	47
4.3.1 Hasil Uji Validitas .....	47
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas .....	51

4.4 <i>Confirmatory Factor Analysis</i> .....	53
4.5 <i>Full Model SEM</i> .....	59
4.6 Fit Model SEM.....	61
4.7 Uji Hipotesis.....	64
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>66</b>
5.1 Kesimpulan.....	66
5.2 Implikasi .....	66
5.3 Saran.....	67
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>69</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>74</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Ikhtisar Bisnis Bank DKI.....	4
Tabel II. 1	Tabel Penelitian terdahulu.....	22
Tabel III.1	Operasional Variabel Penelitian.....	30
Tabel III.2	Skala Pengukuran .....	34
Tabel III.3	<i>Goodness of Fit Indices</i> .....	41
Tabel IV.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
Tabel IV.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	43
Tabel IV.3	Karakteristik Responden Berdasarkan pekerjaan .....	43
Tabel IV.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....	44
Tabel IV.5	Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Layanan .....	45
Tabel IV.6	Analisis Deskriptif Variabel Hubungan Pemasaran .....	46
Tabel IV.7	Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan.....	46
Tabel IV. 8	Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas .....	47
Tabel IV.9	Uji Validitas Kualitas Layanan <i>KMO and Bartlett's Test</i> .....	48
Tabel IV.10	<i>Component Matrix<sup>a</sup></i> Uji Validitas Kualitas Layanan .....	48
Tabel IV.11	Uji Validitas Variabel Hubungan Pemasaran <i>KMO and Bartlett's Test</i> .....	49
Tabel IV.12	<i>Component Matrix<sup>a</sup></i> Uji Validitas Variabel Hubungan Pemasaran .....	49
Tabel IV.13	Uji Validitas Variabel Kepuasan <i>KMO and Bartlett's Test</i> .....	50
Tabel IV.14	<i>Component Matrix<sup>a</sup></i> Uji Validitas Variabel Kepuasan.....	50
Tabel IV.15	Uji Validitas Variabel Loyalitas <i>KMO and Bartlett's Test</i> .....	51
Tabel IV.16	<i>Component Matrix<sup>a</sup></i> Uji Validitas Variabel Loyalitas .....	51
Tabel IV.17	Tabel Uji Reliabilitas .....	52
Tabel IV.18	<i>First Order</i> Kualitas Layanan.....	54
Tabel IV.19	<i>First Order</i> Hubungan Pemasaran .....	55
Tabel IV.20	<i>First order</i> Kepuasan Nasabah .....	57
Tabel IV.21	<i>First order</i> Loyalitas .....	58
Tabel IV.22	<i>Full Model SEM</i> .....	60
Tabel IV.23	<i>Fit Model SEM</i> .....	62
Tabel IV.24	Indikator <i>Fit Model</i> .....	63
Tabel IV.25	Estimasi Hubungan Fit Full Model.....	64

## DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1	Dana Pihak Ketiga.....	3
Gambar II. 1	Kerangka berfikir.....	26
Gambar IV.1	<i>Confirmatory Factor Analysis</i> .....	53
Gambar IV. 2	<i>First Order</i> Hubungan Pemasaran .....	55
Gambar IV.3	<i>First order</i> Kepuasan Nasabah.....	56
Gambar IV. 4	<i>First order</i> Loyalitas .....	58
Gambar IV.5	<i>Full Model SEM</i> .....	60
Gambar IV.6	<i>Fit Model SEM</i> .....	61



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	75
Lampiran 2 <i>Exploratory Factor Analysis</i> .....	80
Lampiran 3 Uji Reliabilitas.....	85
Lampiran 4 <i>Confirmatory Factor Analysis</i> .....	88

