

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Kegunaan Penelitian.....	7
E. Ruang Lingkup Penelitian.....	8
F. Asumsi Penelitian .....	9
G. Hipotesis Penelitian .....	10
H. Definisi Istilah.....	10
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>12</b>
A. Kajian Teoritik .....	12
1. Perilaku Konsumen .....	12
a. Pengertian Perilaku Konsumen .....	12
b. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen .....	13
2. <i>Customer Value</i> .....	16
a. Pengertian <i>Customer Value</i> .....	16
b. Karakteristik <i>Customer Value</i> .....	17
c. Dimensi <i>Customer Value</i> .....	18
3. Kepuasan Nasabah .....	18
a. Pengertian Kepuasan Nasabah .....	18
b. Pengukur Kepuasan Nasabah .....	20
c. Strategi Kepuasan Nasabah .....	22
d. Dimensi Kepuasan Nasabah .....	23
4. Loyalitas Nasabah .....	25

a.	Pengertian Loyalitas Nasabah .....	25
b.	Karakteristik Loyalitas Nasabah .....	26
c.	Factor – Faktor Loyalitas Nasabah .....	27
d.	Dimensi Loyalitas Nasabah .....	28
B.	Teori Hubungan <i>Customer Value</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Yang Berdampak Pada Loyalitas Nasabah .....	29
1.	Hubungan <i>Customer Value</i> Terhadap Kepuasan Nasabah .....	29
2.	Hubungan <i>Customer Value</i> Terhadap Loyalitas Nasabah .....	29
3.	Hubungan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah ...	30
C.	Kajian Penelitian Terdahulu.....	30
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>34</b>
A.	Rancangan Penelitian .....	34
B.	Populasi dan Sampel .....	34
C.	Instumen Penelitian .....	36
D.	Pengumpulan Data.....	38
E.	Analisis Data .....	39
<b>BAB IV</b>	<b>DESKRIPSI, PEMBUKTIAN HIPOTESIS, DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>53</b>
A.	Deskripsi Data.....	53
1.	Gambaran Umum PT. BPRS Sarana Prima Mandiri .....	53
2.	Deskripsi Umum Responden .....	60
3.	Analisis Deskriptif.....	64
4.	Uji Kualitas Data .....	67
5.	Uji Asumsi Klasik .....	70
B.	Pengujian Hipotesis .....	76
C.	Pembahasan.....	86
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>89</b>
A.	Kesimpulan .....	89
B.	Saran.....	90
<b>DAFTAR RUJUKAN .....</b>	<b>91</b>	
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....</b>	<b>94</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>95</b>	
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>146</b>	

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.1</b> Jumlah Nasabah PT. BPRS Sarana Prima Mandiri .....	5
<b>Tabel 2.1</b> Kajian Penelitian Terdahulu.....	31
<b>Tabel 3.1</b> Gradasi dan Instrumen Skala Likert .....	37
<b>Tabel 3.2</b> Operasional Variabel .....	37
<b>Tabel 4.1</b> Tugas dan Tanggung Jawab Karyawan PT. BPRS Sarana Prima Mandiri.....	56
<b>Tabel 4.2</b> Jumlah Nasabah PT. BPRS Sarana Prima Mandiri .....	60
<b>Tabel 4.3</b> Jumlah Jenis Kelamin Responden .....	61
<b>Tabel 4.4</b> Usia Responden.....	62
<b>Tabel 4.5</b> Lama Menjadi Nasabah PT. BPRS Sarana Prima Mandiri .....	62
<b>Tabel 4.6</b> Penghasilan Perbulan Responden .....	63
<b>Tabel 4.7</b> Jawaban Responden Tentang <i>Customer Value</i> .....	64
<b>Tabel 4.8</b> Jawaban Responden Tentang Loyalitas Nasabah .....	65
<b>Tabel 4.9</b> Jawaban Responden Tentang Kepuasan Nasabah .....	66
<b>Tabel 4.10</b> Hasil Uji Validitas Tiap Item Pernyataan .....	68
<b>Tabel 4.11</b> Hasil Data Yang Digunakan.....	69
<b>Tabel 4.12</b> Hasil Uji Reliabilitas .....	70
<b>Tabel 4.13</b> Hasil Uji One Sample Kolmogorov Smirnov .....	72
<b>Tabel 4.14</b> VIF (Variance Inflation Factor) dan Tolerance .....	73
<b>Tabel 4.15</b> Ketentuan Penganmbilan Keputusan.....	74
<b>Tabel 4.16</b> Hasil Uji Autokorelasi .....	75
<b>Tabel 4.17</b> Hasil Pengujian Asumsi Klasik Autokorelasi .....	75
<b>Tabel 4.18</b> Hasil Pengujian Pengaruh Individual .....	76
<b>Tabel 4.19</b> Koefisien Determinasi .....	78
<b>Tabel 4.20</b> Hasil Uji pengaruh X, Z Terhadap Y .....	79
<b>Tabel 4.21</b> Hasil Uji F .....	82
<b>Tabel 4.22</b> Koefisien Determinasi .....	83

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1</b> Model Kepuasan/Ketidakpuasan Pelanggan .....	19
<b>Gambar 3.1</b> Desain Operasional Variabel.....	34
<b>Gambar 4.1</b> Struktur Organisasi PT. BPRS Sarana Prima Mandiri .....	55
<b>Gambar 4.2</b> Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik Norma P-P Plot .....	71
<b>Gambar 4.3</b> SRESID by ZPRED SCATTERPLOT .....	74
<b>Gambar 4.4</b> Lintasan Jalur <i>Path Analysis</i> .....	85

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1</b> Jadwal Kegiatan .....	95
<b>Lampiran 2</b> Kuisisioner.....	97
<b>Lampiran 3</b> Data Tabulasi Usia, dll Responden.....	102
<b>Lampiran 4</b> Data Tabulasi Jawaban Responden .....	110
<b>Lampiran 5</b> Uji Validitas .....	133
<b>Lampiran 6</b> Uji Reliabilitas.....	140
<b>Lampiran 7</b> Uji Asumsi Klasik .....	142
<b>Lampiran 8</b> Uji Hipotesis.....	144
<b>Lampiran 9</b> Surat Penyusunan Skripsi.....	145