

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Asumsi Penelitian	8
E. Hipotesis Penelitian.....	9
F. Kegunaan Penelitian	10
G. Ruang Lingkup Penelitian.....	11
H. Definisi Istilah.....	13
I. Kajian Penelitian Terdahulu	15
BAB II KAJIAN TEORI.....	25
A. Kepercayaan	25
B. Loyalitas Nasabah	30
C. Kepuasan Nasabah	36

BAB III METODE PENELITIAN.....	43
A. Rancangan Penelitian	43
B. Populasi dan Sampel	45
C. Sumber Data.....	46
D. Instrument Penelitian	47
E. Pengumpulan Data	51
F. Analisis Data	52
BAB IV DESKRIPSI, PEMBUKTIAN HIPOTESIS, DAN PEMBAHASAN.....	62
A. Deskripsi Data.....	62
B. Pembuktian Hipotesis	81
C. Pembahasan.....	92
BAB V PENUTUP.....	98
A. Kesimpulan	98
B. Saran.....	99
DAFTAR PUSTAKA.....	100
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	105
LAMPIRAN.....	110

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Persamaan Perbedaan Kajian Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1 Gradasi dan Skor Instrument Skala Likert	49
Tabel 3.2 Pedoman Kuisisioner	49
Tabel 4.1 Penerimaan Pengembalian Kuisisioner.....	65
Tabel 4.2 Tanggapan Responden Variabel Kepercayaan (X)	69
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Variabel Loyalitas Nasabah (Y)	71
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Nasabah (Z).....	72
Tabel 4.5 Hasil Statistik Deskriptif	73
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas	75
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas	76
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinearitas	77
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas.....	79
Tabel 4.10 Hasil Uji Heteroskedastisitas	81
Tabel 4.11 Hasil Uji t Model 1	82
Tabel 4.12 Hasil Uji t Model 2.....	83
Tabel 4.13 Hasil Uji f Model 1.....	84
Tabel 4.14 Hasil Uji f Model 2.....	85
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi Model 1	86
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi Model 2.....	87
Tabel 4.17 Hasil Uji Analisis Jalur Persamaan 1	88

Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Persamaan 1	89
Tabel 4.19 Hasil Uji Analisis Jalur Persamaan 2	89
Tabel 4.20 Hasil Uji Koefisien Persamaan 2	90
Tabel 4.21 Pengaruh Langsung dan Tak Langsung.....	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Desain Operasional	44
Gambar 4.1 Struktur Organisasi BPRS Bhakti Sumekar Cabang Kalianget	64
Gambar 4.2 Diagram Jenis Kelamin Responden	65
Gambar 4.3 Diagram Usia Responden.....	65
Gambar 4.4 Diagram Pendidikan Responden	67
Gambar 4.5 Hasil Uji Normalitas Grafik <i>Probability-Plot</i>	78
Gambar 4.6 Hasil Uji Heteroskedastisitas Grafik <i>Scatterplot</i>	80
Gambar 4.7 Diagram Jalur	90

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keaslian Tulisan	105
Lampiran 2 Instrumen Penelitian	106
Lampiran 3 Hasil Penelitian.....	110
Lampiran 4 Surat Tugas Pembimbing.....	123
Lampiran 5 Kartu Bimbingan	124
Lampiran 6 Surat Izin Penelitian.....	126
Lampiran 7 Surat Keterangan Selesai Meneliti	127
Lampiran 8 Surat Keterangan Bebas Plagiarisme.....	128
Lampiran 9 Dokumentasi	129
Lampiran 10 Riwayat Hidup	130