

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| PERSETUJUAN SKRIPSI | ii |
| PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN..... | iii |
| PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI | iv |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN | v |
| ABSTRACT..... | vi |
| ABSTRAK | vii |
| KATA PENGANTAR | viii |
| DAFTAR TABEL..... | xiii |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xv |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 11 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 12 |
| 1.4 Sistematika Penulisan..... | 13 |
| | |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 15 |
| 2.1 Landasan Teori..... | 15 |
| 2.1.1 Pemasaran | 15 |
| 2.1.2 Teori Perilaku Konsumen (<i>Consumer Behavior Theory</i>)..... | 15 |
| 2.1.3 Teori SOR (<i>Stimulus-Organism-Response</i>)..... | 19 |
| 2.1.4 Teori Pertukaran Sosial (<i>Social Exchange Theory</i>)..... | 20 |
| 2.2 Kualitas Layanan..... | 22 |
| 2.3 Kepercayaan | 26 |
| 2.4 Kepuasan Pelanggan | 30 |
| 2.5 Loyalitas Pelanggan | 34 |
| 2.6 Penelitian Terdahulu | 38 |
| 2.7 Hubungan Antar Variabel | 40 |
| 2.7.1 Pengaruh Antara Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan | 40 |
| 2.7.2 Pengaruh Antara Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan | 41 |
| 2.7.3 Pengaruh Antara Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan | 42 |
| 2.7.4 Pengaruh Antara Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan | 43 |
| 2.7.5 Pengaruh Antara Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan | 44 |
| 2.8 Kerangka Pemikiran..... | 46 |

| | |
|---|-----------|
| 2.9 Hipotesis..... | 47 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 48 |
| 3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel | 48 |
| 3.1.1 Variabel Penelitian..... | 48 |
| 3.1.2 Definisi Operasional Variabel | 49 |
| 3.2 Populasi dan Sampel | 51 |
| 3.2.1 Populasi..... | 51 |
| 3.2.2 Sampel | 51 |
| 3.3 Jenis dan Sumber Data | 52 |
| 3.3.1 Data Primer..... | 52 |
| 3.3.2 Data Sekunder..... | 52 |
| 3.4 Teknik Pengumpulan Data..... | 53 |
| 3.5 Teknik Analisis Data..... | 54 |
| 3.5.1 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)..... | 56 |
| 3.5.2 Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)..... | 58 |
| 3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas | 60 |
| 3.6.1 Uji Validitas..... | 60 |
| 3.6.2 Uji Reliabilitas | 61 |
| BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN..... | 62 |
| 4.1 Deskripsi Objek Penelitian..... | 62 |
| 4.1.1 Gambaran Umum Bank BCA..... | 62 |
| 4.1.2 Karakteristik Responden..... | 63 |
| 4.2 Hasil Analisis Data..... | 67 |
| 4.2.1 Uji Validitas..... | 67 |
| 4.2.2 Uji Reliabilitas | 68 |
| 4.3 Uji Outer Model | 68 |
| 4.3.1 Uji Validitas Konvergen | 69 |
| 4.3.2 Uji Validitas Diskriminan..... | 70 |
| 4.3.3 Composite Reliability | 72 |
| 4.4 Uji Inner Model..... | 73 |
| 4.4.1 Koefisien Determinan (R^2) | 74 |
| 4.4.2 Effect Size (f^2)..... | 75 |
| 4.4.3 Relevansi Prediktif (Q^2)..... | 75 |
| 4.5 Uji Hipotesis (<i>Direct Effect</i>) | 76 |
| 4.6 Uji Hipotesis (<i>Indirect Effect</i>)..... | 79 |
| 4.7 Pembahasan..... | 80 |
| 4.7.1 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan | 80 |
| 4.7.2 Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan | 82 |

| | |
|--|-----|
| 4.7.3 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan | 84 |
| 4.7.4 Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan | 86 |
| 4.7.5 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan . | 88 |
| BAB V PENUTUP | 91 |
| 5.1 Simpulan..... | 91 |
| 5.2 Simpulan Masalah Penelitian | 92 |
| 5.3 Implikasi Teoritis | 94 |
| 5.4 Implikasi Manajerial | 94 |
| 5.5 Keterbatasan | 96 |
| 5.6 Saran Penelitian Mendatang..... | 97 |
| DAFTAR PUSTAKA | 98 |
| LAMPIRAN | 101 |
| Lampiran A: Kuesioner Penelitian..... | 102 |
| Lampiran B: Tabulasi Data | 107 |
| Lampiran C: Hasil Penelitian | 112 |

FEB UNDIP