

Daftar Isi

	Halaman
Halaman Judul.....	i
Sertifikasi	ii
Pengesahan.....	iii
Abstact.....	iv
Abstraksi	v
Kata Pengantar	vi
Daftar isi.....	viii
Dartar Tabel	xi
Daftar Gambar.....	xii
 Bab I.....	 1
Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Masalah	5
1.3 Masalah Penelitian	5
1.4 Pertanyaan Penbelitian.....	6
1.5 Tujuan Penelitian	6
1.6 Manfaat Penelitian	7
 Bab II.....	 8
Telaah Pustaka, Identifikasi Kebijakan, dan Pengembangan	
Model Penelitian Empiris.....	8
2.1Telaah Pustaka	8
2.1.1 Loyalitas Nasabah	8
2.1.2 Kualitas Layanan.....	10
2.1.3 Nilai Nasabah	11
2.1.4 Citra Perusahaan.....	13
2.2 Identifikasi Kebijakan	14
2.2.1 Identifikasi Kebijakan Loyalitas Nasabah	14
2.2.2 Identifikasi Kebijakan Kualitas Layanan.....	16
2.2.3 Identifikasi Kebijakan Nilai Nasabah	25
2.2.4 Identifikasi Kebijakan Citra Perusahaan.....	28
2.3 Pengembangan Model Empiris	30
 Bab III	 31
Metode Penelitian.....	31
3.1 Jenis Data dan SumberData	31
3.1.1 Jenis Data	31
3.1.2 Sumber Data.....	31
3.2 Obyek Penelitian	31
3.3 Populasi dan Sampel	32
3.3.1 Populasi	32

3.3.2 Sampel.....	32
3.4 Metode Pengumpulan Data dan Skala Pengukuran	33
3.5 Metode Analisis Data.....	34
3.5.1 Pengujian Reliabilitas dan Validitas Data.....	34
3.5.2 Uji Normalitas Data	36
3.6 Uji Penyimpangan Asumsi Klasik	36
3.6.1 Uji Multikolinieritas.....	36
3.6.2 Uji Heteroskedastisitas.....	36
3.7 Teknik Analisis	37
3.7.1 Uji Hipotesis	38
3.7.2 Uji Kelayakan Model	38
 Bab IV	 39
Hasil Analisis dan Pembahasan	39
4.1 Karakteristik Responden	39
4.1.1 Kriteria Responden Berdasarkan Badan Usaha atau Perorangan.....	39
4.1.2 Periode Waktu Responden Berbankir dengan Bank BRI Semarang Pattimura	41
4.1.3 Rentang Plafond Pinjaman Responden	42
4.2 Proses dan Analisis Data.....	42
4.2.1 Statistik Deskriptif-Karakteristik Responden	42
4.2.1.1 Variabel Kualitas Layanan.....	43
4.2.1.2 Variabel Nilai Nasabah	48
4.2.1.3 Variabel Citra Perusahaan.....	51
4.2.1.4 Variabel Loyalitas Nasabah	53
4.3.1 Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen	55
4.3.2 Uji Reliabilitas	56
4.4.1 Uji Normalitas Data	57
4.4.2 Uji Multikolinieritas.....	58
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	59
4.5 Uji Hipotesis	59
4.5.1 Pengaruh Kualitas Layanan (X1) Terhadap Loyalitas Nasabah (Y).....	61
4.5.2 Pengaruh Nilai Nasabah (X2) Terhadap Loyalitas Nasabah (Y).....	62
4.5.3 Pengaruh Citra Perusahaan (X3) Terhadap Loyalitas Nasabah	62
 Bab V	 63
Penutup.....	63
5.1 Kesimpulan	63
5.1.1 Ringkasan Penelitian.....	63
5.1.2 Kesimpulan Hipotesis Penelitian	64
5.1.2.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah	64

5.1.2.2 Pengaruh Nilai Nasabah Terhadap Loyalitas	
Nasabah	65
5.1.2.3 Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas	
Nasabah	66
5.1.3 Kesimpulan Masalah Penelitian	67
5.2 Implikasi Teoritis	69
5.3 Implikasi Kebijakan	69
5.4 Keterbatasan Penelitian	77
5.5 Agenda Penelitian Mendatang	77
Daftar Pustaka	79
.....	
Lampiran	82
Kuesioner	
Hasil Analisis Data	

