DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN ..... **iii**

HALAMAN PERNYATAAN ..... **iv**

HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN ..... **v**

KATA PENGANTAR ..... **vi**

ABSTRAK ..... **viii**

DAFTAR TABEL ..... **v**

DAFTAR GAMBAR ..... **vi**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **vii**

BAB I PENDAHULUAN **1**

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian 1
1.1.1 Visi dan Misi BRI 1
1.1.2 Fasilitas BRILink : 2

1.2 Latar Belakang Penelitian 4

1.3 Identifikasi Masalah 22

1.4 Tujuan Penelitian 22

1.5 Kegunaan Penelitian 23

1.6 Waktu dan Periode Penelitian 23

1.7 Sistematika Penulisan 24

BAB II TINJAUAN PUSTAKA **25**

2.1 Tinjauan Pustaka 25
2.1.1 Pemasaran 25
2.1.2 Pemasaran Jasa 26
2.1.3 Kualitas pelayanan 28
2.1.4 Kepuasan Konsumen 31
2.1.5 Loyalitas Konsumen 34
2.1.6 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen 37
2.1.7 Hubungan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen 38
2.1.8 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen 38
2.1.9 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen 40

2.2 Penelitian Terdahulu 41

2.3 Kerangka Pemikiran 54

2.4 Hipotesis Penelitian 55

2.5 Ruang Lingkup Penelitian 56

BAB III METODE PENELITIAN 57

3.1 Jenis Penelitian 57

3.2 Operasionalisasi Variabel dan Skala Pengukuran 57
3.2.1 Variabel Operasional 57
3.2.2 Skala Pengukuran 60

3.3 Tahapan penelitian 61

3.4 Populasi dan Sampel 62
3.4.1 Populasi 62
3.4.2 Sampel 62

3.5 Teknik Pengambilan Sampel 63

3.6 Teknik Pengumpulan Data 63
3.6.1 Data Primer 63
3.6.2 Data Sekunder 63

3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas 64
3.7.1 Uji Validitas 64
3.7.2 Uji Reliabilitas 66

3.8 Teknik Analisis Data 68
3.8.1 Analisis Deskriptif 68
3.8.2 Methode Of Succesive Interval (MSI) 70
3.8.3 Uji Asumsi Klasik 71
3.8.4 Analisa Jalur (Path Analysis) 72
3.8.5 Koefisien Determinasi 77
3.8.6 Uji Sobel 78

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 80

4.1 Karakteristik Responden 80
4.1.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin 81
4.1.2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia 82
4.1.3 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan 83
4.1.4 Karakteristik Responden berdasarkan Lama menjadi Nasabah 84

4.2 Analisis Deskriptif 85
4.2.3 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X) 85
4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen (Z) 92
4.2.3 Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas Konsumen (Y) 95

4.3 Uji Asumsi Klasik 98

4.4 Analisis Jalur (*Path Analysis*) 104
4.4.1 Membuat model Diagram Jalur 104
4.4.2 Merumuskan Hipotesis dan Persamaan Struktural 105
4.4.3 Menghitung Koefisien Regresi (Koefisien Jalur) 106

4.5 Hasil Uji Sobel 120

4.6 Pembahasan 121

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 125
5.1 Kesimpulan 125
5.2 Saran 126

DAFTAR PUSTAKA 128

LAMPIRAN 133