

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR ISI	i
DAFTAR GAMBAR	iv
DAFTAR TABEL	v
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Kegunaan Penelitian	8
1.5 Kerangka Pemikiran	8
1.6 Hipotesis	9
II. TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Telaah Pustaka.....	11
2.1.1 Keunggulan Produk	12
2.1.2 Rasa Percaya	13
2.1.3 Nilai Nasabah	14
2.1.4 Kualitas Layanan	16
2.1.5 Citra Perusahaan	22
2.1.6 Kepuasan Nasabah	23
2.1.7 Loyalitas Nasabah	25
2.2 Penelitian Terdahulu	26
2.3 Perbedaaan Penelitian dan Sumbangan Penelitian	27
III. METODE PENELITIAN	30
3.1 Jenis dan Sumber Data.....	30
3.2 Teknik Pengumpulan Data	31

3.3 Populasi dan Sampel	33
3.4 Operasional Variabel	34
3.5 Metode Analisis	37
3.5.1 Uji Validitas	37
3.5.2 Uji Reliabilitas	40
3.5.3 Regresi Linier Berganda	41
3.5.4 Regresi Linier Sederhana	42
3.6 Pengujian Hipotesis	43
3.6.1 Uji Signifikasi Parsial (Uji f)	42
3.6.2 Uji Signifikasi Simultan (Uji t)	43
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	44
4.1 Deskripsi Jawaban Nasabah BTN Pringsewu	44
4.1.1 Rekapitulasi Jawaban Responden Atas Variabel Keunggulan Produk	44
4.1.2 Rekapitulasi Jawaban Responden Atas Variabel Rasa Percaya	45
4.1.3 Rekapitulasi Jawaban Responden Atas Variabel Nilai Nasabah	46
4.1.4 Rekapitulasi Jawaban Responden Atas Variabel Kualitas Layanan	47
4.1.5 Rekapitulasi Jawaban Responden Atas Variabel Citra Perusahaan	48
4.1.6 Rekapitulasi Jawaban Responden Atas Variabel Kepuasan Nasabah	49
4.1.7 Rekapitulasi Jawaban Responden Atas Variabel Loyalitas Nasabah	50
4.2 Hasil Regresi I	52
4.3 Impilkasi Manajerial	55
4.4 Hasil Regresi II	56

SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan	62
5.2 Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN	