

**DAFTAR ISI**

COVER.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
ABSTRAK.	
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Kegunaan Penelitian	7
1.5 Manfaat Peneitian	.8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	9
2.2 Landasan Teori	23
2.2.1. Loyalitas Nasabah	23
2.2.2. Indikator Loyalitas Nasabah	24

2.2.3. Membangun Loyalitas	24
2.2.4. Konsep Loyalitas	25
2.2.5. Kualitas Pelayanan	26
2.1.2.1 Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan	26
2.3. Brand Image	27
2.4. Indikator Kepuasan Nasabah	28
2.4.1 Ciri-Ciri Nasabah Puas	29
2.4.2. Pengukuran Kepuasan Nasabah	29
2.5. Kerangka Berfikir	31
2.6. Hipotesis	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	<b>33</b>
3.1 Waktu dan Lokasi Penelitian	33
3.2 Jenis Penelitian	33
3.3 Teknik Penarikan Sampel	34
3.4 Metode Pengumpulan Data	36
3.5 Operasional Variabel	38
3.6 Metode Analisis Data	40
3.6.1 Analisis Data Deskriptif	40
3.6.2 Analisis Kualitas Data	41

3.6.3. Uji Asumsi Klasik	.43
3.6.4. Uji Pengaruh	.45
3.6.5. Uji Hipotesis	.47
3.7 Jadwal Penelitian	.49
<b>BAB IV Keadaan Umum Daerah Penelitian</b>	<b>.55</b>
4.1. Sejarah Koperasi Simpan Pinjam Delta Pratama	.55
4.2. Stuktur Organisasi.	57
4.3. Bidang Usaha atau Aktivitas Perusahaan	.58
4.1.3. Kegiatan Umum Perusahaan	.58
4.4. Hambatan yang di Hadapi.	67
4.5. Cara Mengatasi Kendala .	68
4.6. Kegiatan Umum Perusahaan.	72
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	<b>.73</b>
5.1. Deskripsi Objek Penelitian.	73
5.1.1. Gambaran Umum Responden.	73
5.1.2. Identitas Responden.	73
5.1.3. Jenis Kelamin Responden	.73
5.1.4. Klarifikasi Berdasarkan Umur	.78
5.1.5. Klarifikasi Berdasarkan Pekerjaan	.78

5.1.6. Klarifikasi Berdasarkan Gaji Pokok Perbulan	.78
5.2. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	.79
5.3. Uji Kualitas Data	.81
5.3.1. Uji Validitas .	81
5.3.2. Reability Kualitas Pelayanan	.82
5.4. Uji Asumsi Klasik.	86
5.4.1. Uji Normalitas	.86
5.4.2. Uji Multikolonieritas.	87
5.4.3. Uji Heteroskedastisitas	.88
5.5. Uji Pengaruh.	89
5.5.1 Analisis Regresi Linier Berganda.	90
5.5.2. Uji Koefisien Determinasi	.91
5.6. Uji Hipotesis	.92
5.6.1. Uji Signifikan Pengaruh Parsial (uji t)	.92
5.6.2. Uji Signifikan Pengaruh Parsial (uji f)	.96
5.7. Penjelasan	.97
BAB VI	.99
6.1. Penutup	.99
6.2. Saran.	100

DAFTAR PUSTAKA

101

i

ii

**DAFTAR TABEL**

1.2. Tabel Jumlah Nasabah	6
2.1. Tabel Penelitian Terdahulu	18
3.1. Tabel Definisi Operasional Variabel	39
3.2. Tabel Jadwal Penelitian	49
5.1. Tabel Jenis Kelamin Responden	.74
5.2. Tabel Klarifikasi Responden erdasarkan Umur.	76
5.3. Tabel Klarifikasi berdasarkan Pekerjaan.	77
5.4 Tabel Klarifikasi berdasarkan Gaji Pokok Perbulan.	78
5.5. Tabel Hasil Uji Deskriptif	.79
5.6. Tabel Hasil Pengujian Validitas X1 .	81
5.7. Tabel Realiability Statistics X1	.82
5.8. Tabel Hasil Pengujian Validitas X2	.83
5.9. Tabel Realiaility Statistic X2	.83
5.10. Tabel Hasil Uji Validitas X3.	84
5.11. Tabel Realiability Statistic X3	.84
5.12. Hasil Pengujian Y.	85
5.13. Tabel Realiability Statistic Y.	85
5.14. Tabel One Sample Kolmogorov	.86

## 5.15. Hasil Pengujian Multikolinieritas .

87

**DAFTAR GAMBAR**

2.1 Gambar Kerangka Pemikiran	31
3.1 Gambar Rumus Slovin	35
3.2. Gambar Rumus Skala	40
3.3. Gambar Rumus Validitas	41
3.4. Gambar Rumus Reliabilitas	42
3.5. Gambar Rumus Linier Berganda	46
3.6. Gambar Rumus Uji T	47
3.7 Gambar Rumus Uji F (Silmutan)	.48
5.1. Gambar Grafik Klarifikasi Responden Berdasarkan kelamin.	74
5.2. Gambar Responden Berdasarkan Umur	.76
5.3 Gambar Responden Berdasarkan Pekerjaan	.77
5.4 Gambar Responden Berdasarkan Gaji Pokok Perbulan	.78
5.5. Gambar Hasil Uji Deskriptif.	79