DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL i
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME iii
HALAMAN PENGESAHAN iv
BERITA ACARA UJIAN TESIS v
KATA PENGANTAR vi
DAFTAR ISI viii
DAFTAR TABEL xi
DAFTAR GAMBAR xii
DAFTAR PERSAMAAN xiii
DAFTAR LAMPIRAN xiv
ABSTRAK xv
ABSTRACT xvi
PENDAHULUAN 1
1.1. Latar Belakang 1
1.2. Rumusan Masalah 5
1.3. Tujuan Penelitian 5
1.4. Manfaat Penelitian 6
1.5. Sistematika Penelitian 6
TINJAUAN LITERATUR 8
2.1. Loyalitas 8
2.2. *Need For Cognition* 14
2.3. Kepuasan Pelanggan 16
2.4. Citra 21

2.5. Nilai 28
2.6. Kredibilitas 32
2.7. Model Penelitian 34
METODE PENELITIAN 36
3.1. Lingkup Penelitian 36
3.1.1. Desain Penelitian 36
3.1.2. Populasi Penelitian 37
3.1.3. Sampel Penelitian 37
3.2. Metode Pengumpulan Data 37
3.3. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel 37
3.4. Metode Analisis 39
3.4.1. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner 40
3.4.2. Alat Analisis 44
ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN 48
4.1. Karakteristik Responden 48
4.2. Uji Validitas 49
4.3. Uji Reliabilitas 51
4.4. Deskripsi Jawaban Responden 51
4.5. Uji Normalitas 55
4.6. Uji Heteroskedastisitas 56
4.7. Uji Multikolinearitas 56
4.8. Uji Regresi 57
4.9. Uji Hipotesis dan Pembahasan 59
KESIMPULAN DAN SARAN 65
5.1. Kesimpulan 65

5.2. Implikasi Teoritis dan Manajerial 66
5.3. Limitasi Penelitian 67
5.4. Saran 67
DAFTAR PUSTAKA 69
LAMPIRAN 74

DAFTAR TABEL

Tabel Halaman

1. Empat Jenis Loyalitas 10
2. Hasil Uji Validitas Loyalitas (*pretest*) 41
3. Hasil Uji Validitas Kepuasan (*pretest*) 41
4. Hasil Uji Validitas Citra (*pretest*) 41
5. Hasil Uji Validitas Nilai (*pretest*) 42
6. Hasil Uji Validitas Kredibilitas (*pretest*) 42
7. Hasil Uji Validitas *Need for Cognition* (*pretest*) 43
8. Hasil Uji Reliabilitas (*pretest*) 44
9. Jenis Kelamin Responden 48
10. Usia Responden 49
11. Pekerjaan Responden 49
12. Hasil Uji Validitas 50
13. Hasil Uji Reliabilitas 51
14. Deskripsi Jawaban Responden 52
15. Uji Normalitas 56
16. Uji Heteroskedastisitas 56
17. Uji Multikolinearitas 57
18. Uji Regresi 57

DAFTAR GAMBAR

Gambar Halaman

1. Pertumbuhan Jumlah Rekening Nasabah dan Pertumbuhan Jumlah Simpanan Bank Umum di Indonesia 1
2. Piramida Loyalitas 12
3. Proses Terbentuknya Citra Perusahaan 26
4. Model Penelitian 35

DAFTAR PERSAMAAN

Halaman

Persamaan 1 46
Persamaan 2 46
Persamaan 3 58
Persamaan 4 58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Halaman

1. Kuesioner 74
2. Uji Validitas dan Reliabilitas (*pretest*) 81
3. Rekapitulasi Jawaban Responden 83
4. Karakteristik Responden 114
5. Uji Validitas dan Reliabilitas 115
6. Deskripsi Jawaban Responden 117
7. Uji Normalitas 118
8. Uji Heteroskedastisitas 119
9. Uji Multikolinearitas dan Regresi Berganda 120