

DAFTAR ISI

	Halaman
Judul	i
Halaman persetujuan usulan skripsi.....	ii
Halaman pernyataan keaslian skripsi.....	iii
Halaman pengesahan skripsi.....	iv
Halaman pengesahan kelulusan skripsi.....	v
Motto dan persembahan	vi
Abstraksi	ix
Abstract	x
Kata pengantar	xi
Daftar isi.....	xiii
Daftar tabel.....	xvi
Daftar gambar.....	xvii
Daftar lampiran	xviii
 BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang masalah.....	1
1.2 Rumusan masalah	12
1.3 Tujuan penelitian	13
1.4 Manfaat penelitian	13
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Landasan teori.....	15
2.1.1 Perilaku konsumen.....	15
2.1.2 Model perilaku konsumen	16
2.1.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen.....	16
2.1.4 Pengertian pelayanan	22
2.1.5 Pengertian produk	30
2.1.6 Pengertian citra	33
2.1.7 Pengertian teknologi	35
2.1.8 Pengertian lokasi	37
2.1.9 Pengertian kepuasan nasabah.....	39
2.2 Penelitian terdahulu	47
2.3 Kerangka pemikiran.....	51
2.4 Hipotesis	57
 BAB III METODE PENELITIAN	58
3.1 Metode penelitian dan definisi operasional	58
3.1.1 Variabel penelitian.....	58
3.1.2 Definisi operasional	59
3.2 Populasi dan sampel.....	61
3.2.1 Populasi.....	61
3.2.2 Sampel	61

3.3 Jenis dan sumber data	62
3.4 Metode pengumpulan data	63
3.5 Metode analisis data.....	64
3.5.1 Analisis data kualitatif	64
3.5.2 Analisis data kuantitatif	64
3.5.3 Uji instrumen	66
3.5.3.1 Uji validitas dan reliabilitas	66
3.5.3.2 Uji asumsi klasik.....	67
3.6 Teknik analisis data.....	69
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	76
4.1 Deskripsi objek penelitian.....	76
4.1.1 Sejarah singkat	76
4.1.2 Profil	78
4.1.3 Visi misi	82
4.2 Deskripsi umum responden.....	83
4.2.1 Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin	84
4.2.2 Jumlah responden berdasarkan umur	85
4.2.3 Jumlah responden berdasarkan pendidikan	86
4.2.4 Deskripsi responden.....	86
4.3 Pengujian instrumen.....	86
4.3.1 Uji validitas	86
4.3.2 Uji reliabilitas.....	92
4.4 Deskripsi variabel penelitian.....	93
4.4.1 Analisis deskripsi variabel pelayanan	94
4.4.2 Analisis deskripsi produk.....	96
4.4.3 Analisis deskripsi citra	97
4.4.4 Analisis deskripsi teknologi	99
4.4.5 Analisis deskripsi lokasi	100
4.5 Uji asumsi klasik.....	104
4.5.1 Uji normalitas.....	104
4.5.2 Uji heteruskedastisitas	105
4.5.3 Uji glejser.....	108
4.5.4 Uji multikolinieritas	109
4.7 Uji linear berganda.....	110
4.7 Uji F	113
4.8 Uji hipotesis	114
4.9 Koefisien determinasi	116
4.10 Pembahasan.....	117
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	126
5.2 Saran.....	127
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN.....	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Top Brand Index	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	47
Tabel 3.1 Definisi Operasional	59
Tabel 4.1 Kuesioner	82
Tabel 4.2 Responden berdasarkan jenis kelamin	83
Tabel 4.3 Responden berdasarkan umur	84
Tabel 4.4 Responden berdasarkan pendidikan responden	84
Tabel 4.5 Hasil uji validitas	86
Tabel 4.6 Hasil uji validitas variabel pelayanan	88
Tabel 4.7 Hasil uji validitas variabel produk	88
Tabel 4.8 Hasil uji validitas variabel citra	88
Tabel 4.9 Hasil uji validitas variabel teknologi	88
Tabel 4.10 Hasil uji validitas variabel lokasi	88
Tabel 4.11 Hasil uji validitas variabel kepuasan nasabah	88
Tabel 4.12 Hasil uji reliabilitas	90
Tabel 4.13 Statistik variabel pelayanan	93
Tabel 4.14 Statistik variabel produk	95
Tabel 4.15 Statistik variabel citra	97
Tabel 4.16 Statistik variabel teknologi	98
Tabel 4.17 Statistik variabel lokasi	100
Tabel 4.18 Statistik variabel kepuasan nasabah	101
Tabel 4.19 Hasil Uji statistik nonparametrik Kolmogorov Smirnov (K-S)	104
Tabel 4.20 Hasil Uji Glejser	107
Tabel 4.21 Hasil Uji Multikolinieritas	109
Tabel 4.22 Hasil Uji Regresi linier berganda	112
Tabel 4.23 Hasil Uji F	113
Tabel 4.24 Hasil Uji t	109
Tabel 4.25 Hasil Uji Koefisien determinasi	109

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model perilaku konsumen.....	17
Gambar 2.2 Kerangka pemikiran	56
Gambar 4.1 Scatterplot.....	106

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuisioner
- Lampiran 2 : Hasil Tanggapan Responden
- Lampiran 3 : Hasil uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 4 : Hasil uji Regresi linear berganda
- Lampiran 5 : Hasil uji Norrmalitas
- Lampiran 6 : Hasil uji Heteroskedastisitas
- Lampiran 7 : Hasil uji Glejser
- Lampiran 8 : Hasil uji Multikolonieritas
- Lampiran 9 : Hasil uji Koefisien Determinasi