

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PENGESAHAN

ABSTRAK

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISIiii

DAFTAR

TABEL v

.....

DAFTAR GAMBAR vi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang 1

B. identifikasi masalah 8

C. Rumusan Masalah..... 9

D. Tujuan penelitian 9

E. Kegunaan penelitian..... 10

F. Kerangka pemikiran..... 11

G. Hipotesis penelitian..... 18

BAB II TINJAUAN TEORITIS

A. Telaah pustaka 19

B. Tinjauan teoritis 21

BAB III OBJEK PENELITIAN

A. Metode penelitian..... 39

B. Populasi dan sampel..... 40

C. Jenis data..... 41

D. Variabel penelitian 42

E. Teknik pengumpulan data..... 47

F. Analisis data..... 51

G. Teknik Pengolahan Data	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Kondisi penelitian	59
1. Profil Bank BRI Unit Cibarusah	61
2. Sejarah Bank BRI	61
3. Visi dan Misi Bank BRI	63
4. Struktur organisasi Bank BRI Pusat	64
5. Struktur organisasi Bank BRI Unit Cibarusah	65
B. Profil Responden	66
1. Identifikasi jumlah responden	66
2. Identifikasi responden berdasarkan jenis Kelamin	66
3. Identifikasi responden berdasarkan Pendidikan	67
4. Identifikasi responden berdasarkan Status	68
5. Identifikasi responden berdasarkan Usia	69
C. Deskripsi Hasil Penelitian	70
D. Teknis Analisis Data	77
1. Uji Validitas	77
2. Uji Reliabilitas	79
E. Pengujian Hipotesis	81
1. Hasil Analisis Regresi Berganda	81
2. Uji Parsial (Uji T)	83
3. Uji Simultan (Uji F)	84
F. Analisis Koefisien Determinasi	85
G. Analisis Korelasi	86
H. Pembahasan Hasil Penelitian	89
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	92
B. Saran	93

DAFTAR PUSTAKA.....

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 penelitian terdahulu.....	14
Tabel 3.1 Skoring Pernyataan	42
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel penelitian.....	44
Tabel 3.3 Standar Reliabilitas Tritton	53
Tabel 3.4 Interpretasi Nilai Koefisien Determinasi	59
Tabel 4.1 Identifikasi responden berdasarkan jenis kelamin	66
Tabel 4.2 Identifikasi responden berdasarkan tingkat pendidikan	67
Tabel 4.3 Identifikasi responden berdasarkan status.....	68
Tabel 4.4 Identifikasi responden berdasarkan usia	69
Tabel 4.5 Tanggapan responden mengenai <i>Public Relations</i>	72
Tabel 4.6 Tanggapan responden mengenai <i>Brand Image</i>	74
.....	
Tabel 4.7 Tanggapan responden mengenai <i>Customer Loyalty</i>	76
Tabel 4.8 Hasil pengujian validitas <i>Public Relations</i>	77
Tabel 4.9 Hasil pengujian validitas <i>Brand Image</i>	78
Tabel 4.10 Hasil pengujian validitas <i>Customer Loyalty</i>	79
Tabel 4.11 Hasil pengujian reliabilitas <i>Public Relations</i>	80
Tabel 4.12 Hasil pengujian reliabilitas <i>Brand Image</i>	80
Tabel 4.13 Hasil pengujian reliabilitas <i>Customer Loyalty</i>	81
Tabel 4.14 Hasil analisis regresi berganda.....	82
Tabel 4.15 Hasil Uji T.....	83
Tabel 4.16 Hasil Uji simultan (Uji F)	84
Tabel 4.17 Hasil koefisien determinasi	86
Tabel 4.18 interpretasi nilai koefisien determinasi	87
Tabel 4.19 Matriks korelasi.....	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 perkembangan aset perbankan di indonesia pada april 2014 sampai mei 2015 Analisis data	3
Gambar 1.2 Kerangka pemikiran Analisis data	13
Gambar 2.1 Piramida Pelanggan Analisis data	33
Gambar. 2.2 Piramida Loyalitas Analisis data	37

