

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	
<b>ABSTRAK</b> .....	
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	
<b>DAFTAR ISI</b> .....	
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
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
<b>BAB II TINJAUAN TEORITIS</b>	
A. Telaah pustaka .....	19
B. Tinjauan teoritis .....	21
<b>BAB III OBJEK PENELITIAN</b>	
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.....	50
G. Teknik Pengolahan Data.....	54
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Kondisi penelitian.....	61
1. Profil Bank BRI Unit Cibarusah.....	59
2. Sejarah Bank BRI.....	59

3. Visi dan Misi Bank BRI.....	63
4. Struktur organisasi Bank BRI Pusat.....	64
5. Struktur organisasi Bank BRI Unit Cibarusah.....	65
<b>B. Profil Responden.....</b>	<b>66</b>
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
<b>C. Deskripsi Hasil Penelitian.....</b>	<b>70</b>
<b>D. Teknis Analisis Data.....</b>	<b>77</b>
1. Uji Validitas.....	75
2. Uji Reliabilitas.....	79
<b>E. Pengujian Hipotesis.....</b>	<b>81</b>
1. Hasil Analisis Regresi Berganda.....	81
2. Uji Parsial (Uji T).....	83
3. Uji Simultan (Uji F).....	84
<b>F. Analisis Koefisien Determinasi.....</b>	<b>85</b>
<b>G. Analisis Korelasi.....</b>	<b>86</b>
<b>H. Pembahasan Hasil Penelitian.....</b>	<b>89</b>
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan.....	92
B. Saran.....	93
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 penelitian terdahulu	14
Tabel 3.1 Skoring Pernyataan	41
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel penelitian	43
Tabel 3.3 Standar Reliabilitas Tritton	52
Tabel 3.4 Interpretasi Nilai Koefisien Determinasi	57
Tabel 4.1 Identifikasi responden berdasarkan jenis kelamin	64
Tabel 4.2 Identifikasi responden berdasarkan tingkat pendidikan	65
Tabel 4.3 Identifikasi responden berdasarkan status	66
Tabel 4.4 Identifikasi responden berdasarkan usia	67
Tabel 4.5 Tanggapan responden mengenai <i>Public Relations</i>	70
Tabel 4.6 Tanggapan responden mengenai <i>Brand Image</i>	72
Tabel 4.7 Tanggapan responden mengenai <i>Customer Loyalty</i>	74
Tabel 4.8 Hasil pengujian validitas <i>Public Relations</i>	75
Tabel 4.9 Hasil pengujian validitas <i>Brand Image</i>	76
Tabel 4.10 Hasil pengujian validitas <i>Customer Loyalty</i>	77
Tabel 4.11 Hasil pengujian reliabilitas <i>Public Relations</i>	78
Tabel 4.12 Hasil pengujian reliabilitas <i>Brand Image</i>	78
Tabel 4.13 Hasil pengujian reliabilitas <i>Customer Loyalty</i>	79
Tabel 4.14 Hasil analisis regresi berganda	80
Tabel 4.15 Hasil Uji T	81
Tabel 4.16 Hasil Uji simultan (Uji F)	82
Tabel 4.17 Hasil koefisien determinasi	83
Tabel 4.18 interpretasi nilai koefisien determinasi	85
Tabel 4.19 Matriks korelasi	86

## 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

