

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	I
ABSTRACT	III
DAFTAR ISI	IV
DAFTAR GAMBAR.....	VI
DAFTAR TABEL	VII
DAFTAR LAMPIRAN	VIII
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Pokok Masalah.....	7
1.3 Tujuan,Ruang Lingkup dan Manfaat Penelitian.....	9
1.4 Kerangka Penulisan	10
BAB II TELAAH KEPUSTAKAAN	
2.1 Landasan Teori	11
2.2 Penelitian Terdahulu.....	22
2.3 Kerangka Pemikiran	27
2.4 Hipotesis Penelitian	29
BAB III METODOLGI PENELITIAN	
3.1 Jenis dan Periode Penelitian	30
3.2 Sumber dan Pengumpulan Data.....	30
3.3 Variabel Penelitian dan Operasionalisasi Variabel.....	31
3.4 Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis	34
BAB IV ANALISIS DAN BAHASAN TEMUAN	
4.1 Analisis Validitas dan Realibilitas.....	40

4.2	Deskripsi Subyek dan Obyek Penelitian.....	43
4.2.1	Deskripsi Subyek Penelitian.....	43
4.2.2	Deskripsi Obyek Penelitian	43
4.3	Hasil Analisis Data	47
4.3.1	Pengujian Asumsi Klasik.....	47
4.3.2	Analisis Regresi Ganda	51
4.3.3	Pengujian Koefisien Determinasi (R^2)	51
4.3.4	Pengujian Hipotesis Partial (uji t).....	52
4.3.5	Pengujian Hipotesis Simultan F (ANOVA)	56
4.4	Pembahasan dan Temuan	57
4.5	Keterbatasan Penelitian	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan	62
5.2	Saran	62
DAFTAR PUSTAKA.....		64
LAMPIRAN		68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	27
-------------------------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tabel Peringkat Bank di Indonesia.....	4
Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 3.1 Operasional Variabel	31
Tabel 4.1 Hasil Pengujian Validitas Variabel X1.....	41
Tabel 4.2 Hasil Pengujian Validitas Variabel X2.....	41
Tabel 4.3 Hasil Pengujian Validitas Variabel X3.....	42
Tabel 4.4 Hasil Pengujian Validitas Variabel Y.....	42
Tabel 4.5 Hasil Pengujian Reliabilitas	43
Tabel 4.6 Deskripsi Obyek Penelitian Brand Image	44
Tabel 4.7 Deskripsi Obyek Penelitian Variabel Physical Environment.....	45
Tabel 4.8 Deskripsi Obyek Penelitian Variabel Customer Engagement.....	46
Tabel 4.9 Deskripsi Obyek Penelitian Variabel Customer Loyalty	46
Tabel 4.10 Uji Multikolinieritas	48
Tabel 4.11 Uji Heteroskedastisitas	49
Tabel 4.12 Uji Normalitas	50
Tabel 4.13 Analisis Regresi Ganda	51
Tabel 4.14 Analisis R-Square (R^2)	52
Tabel 4.15 Uji F (ANOVA).....	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pernyataan Responden terhadap variabel X1.....	68
Lampiran 2 Pernyataan Responden terhadap variabel X2.....	70
Lampiran 3 Pernyataan Responden terhadap variabel X3.....	73
Lampiran 4 Pernyataan Responden terhadap variabel Y.....	75