

DAFTAR ISI

	Halaman
<i>ABSTRACT</i>	i
ABSTRAK.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi, Perumusan dan Batasan Masalah.....	10
1.2.1 Identifikasi Masalah	10
1.2.2 Perumusan Masalah	12
1.2.3 Batasan Masalah.....	12
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	13
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	13
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	13
 BAB II KAJIAN TEORI, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS.	
2.1 Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.1 Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan.....	15

2.1.1.1	Ukuran Kualitas Pelayanan.....	18
2.1.2	Kepercayaan.....	19
2.1.2.1	Dimensi dan Indikator Kepercayaan.....	20
2.1.2.2	Ukuran Kepercayaan.....	23
2.1.3	Kepuasan Pelanggan.....	26
2.1.3.1	Indikator Kepuasan Pelanggan.....	27
2.1.3.2	Ukuran Kepuasan Pelanggan.....	30
2.1.4	Loyalitas Pelanggan.....	32
2.1.4.1	Indikator Loyalitas Pelanggan.....	35
2.1.4.2	Ukuran Loyalitas Pelanggan.....	36
2.2	Penelitian Terdahulu.....	37
2.3	Kerangka Pemikiran.....	43
2.4	Hipotesis.....	44

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Jenis Penelitian.....	45
3.2	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	45
3.2.1	Definisi Operasional.....	45
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian.....	48
3.3.1	Populasi Penelitian.....	48
3.3.2	Sampel Penelitian.....	49
3.4	Jenis dan Sumber Data.....	52
3.5	Metode Pengumpulan Data.....	52
3.6	Uji Instrumen Penelitian.....	55
3.6.1	Uji Validitas.....	55

3.6.2 Uji Reabilitas.....	58
3.7 Metode Analisis Data.....	60
3.7.1 Konvensi SEM.....	62
3.7.2 Asumsi-Asumsi Structural Equation Model (SEM)...	64
3.7.3 Evaluasi Asumsi Model Struktural Penelitian.....	66
3.7.3.1 Evaluasi Normalitas Data.....	66
3.7.3.2 Evaluasi Outlier.....	66
3.7.3.3 Uji Multikolinieritas.....	67
3.7.4 Evaluasi Pengujian Faktor Konfirmatori dan Validitas konstruk.	67
3.7.4.1 Convergent Validity.....	68
3.7.4.2 Variance Extracted.....	68
3.7.4.3 Construct Reliability.....	68
3.7.4.4 Discriminant Validity.....	69
3.7.5 Tahapan Permodelan dan Analisis Persamaan Struktural	69
3.7.5.1 Pengembangan Model Berbasis Teori.....	70
3.7.5.2 Menyusun Diagram Jalur dan Persamaan Struktural	70
3.7.5.3 Memilih Jenis Input Matrik dan Estimasi Model	71
3.7.5.4 Menilai Identifikasi Model Struktural.....	72
3.7.5.5 Menilai Kriteria Goodness of Fit.....	73
3.7.5.6 Struktural Model Fit.....	79
3.7.5.7 Interpretasi dan Modifikasi Model.....	79

BAB IV HASIL PENELITIAN AND PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Perusahaan.....	82
4.1.1 Sejarah Perusahaan.....	82

4.1.2	Lingkup dan Bidang Usaha.....	83
4.1.3	Sumber Daya.....	87
4.1.4	Tantangan Bisnis.....	88
4.1.5	Proses / Kegiatan Fungsi Bisnis.....	90
4.2	Karakteristik Responden.....	92
4.3	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	94
4.3.1	Hasil Uji Validitas.....	95
4.3.2	Hasil Uji Reliabilitas.....	98
4.4	Evaluasi Asumsi Model Penelitian Struktural.....	98
4.4.1	Evaluasi Normalitas Data.....	98
4.4.2	Evaluasi Outlier.....	100
4.4.3	Evaluasi Multikolinieritas.....	100
4.5	Pengujian Faktor Konfirmatori dan Validitas Konstruksi.....	101
4.5.1	Covergent Validity.....	101
4.5.2	Variance Extracted.....	102
4.5.3	Construct Reliability.....	103
4.5.4	Discriminant Validity.....	103
4.6	Analisis Faktor Konfirmatori dan Validitas Konstruksi.....	103
4.6.1	Analisis Faktor Konfirmatori Kualitas Pelayanan.....	103
4.6.2	Analisis Faktor Konfirmatori Konstruksi Kepercayaan.....	106
4.6.3	Analisis Faktor Konfirmatori Konstruksi Kepuasan Nasabah.....	108
4.6.4	Analisis Faktor Konfirmatori Konstruksi Loyalitas Nasabah.....	110
4.6.5	Analisis Faktor Konfirmatori Model Full Struktural.....	112
4.6.6	Interpretasi dan Modifikasi Model.....	113
4.6.7	Penilaian Kriteria Goodness of Fit Model.....	115

4.7	Hasil Pengujian Hipotesis.....	120
4.8	Analisis Regresi Terhadap Variabel Penelitian.....	121
4.8.1	Uji Signifikansi Parameter Individual antar Variabel	122
4.8.2	Uji Signifikansi Parameter Individual antar Dimensi	125
4.8.3	Deskripsi Responden Terhadap Kepuasan dan Loyalitas	128
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan.....	134
5.2	Saran.....	135
	DAFTAR PUSTAKA.....	138
	LAMPIRAN.....	144
	<i>CURRICULUM VITAE (CV)</i>	189

