

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
SERTIFIKASI.....	ii
PENGESAHAN TESIS.....	iii
<i>ABSTRACT</i> .....	iv
ABSTRAK .....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Kebaharuan dalam Penelitian.....</b>	<b>17</b>
<b>1.3 Identifikasi Masalah Penelitian.....</b>	<b>19</b>
<b>1.4 Rumusan Masalah Penelitian.....</b>	<b>20</b>
<b>1.5 Tujuan Masalah Penelitian.....</b>	<b>21</b>
<b>1.6 Manfaat Penelitian .....</b>	<b>22</b>
1.6.1 Manfaat Teoritis.....	22
1.6.2 Manfaat Praktis.....	22
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA .....</b>	<b>23</b>
<b>2.1 Customer Journey Map .....</b>	<b>23</b>
<b>2.2 Kepuasan Pelanggan .....</b>	<b>25</b>
<b>2.3 Loyalitas Nasabah.....</b>	<b>27</b>
<b>2.4 Penelitian Terdahulu.....</b>	<b>29</b>
<b>2.5 Kepuasan pelanggan terhadap Loyalitas pelanggan.....</b>	<b>32</b>
<b>2.6 Kerangka Berfikir .....</b>	<b>33</b>

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>34</b>
3.1 Rancangan Penelitian.....	34
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian .....	34
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	35
3.4 Metode Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	35
3.5 Definisi Operasional Variabel .....	37
3.6 Metode Analisis Data.....	38
3.6.1 Analisis Data dengan SEM-PLS .....	38
3.6.2 Uji Validitas .....	39
3.6.3 Uji Reliabilitas .....	39
3.6.4 Uji Multikolinieritas.....	39
3.6.5 Uji F-Square.....	40
3.6.6 Uji Koefisien Jalur ( <i>Path Coefficient</i> ).....	40
3.6.7 Uji t .....	40
3.6.8 Analisis Data Wawancara .....	41
3.7 Tata Cara Wawancara.....	41
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>43</b>
4.1 Demografi Responden .....	43
4.2 Model Penelitian .....	50
4.3 Uji Tahap Ke-1.....	50
4.3.1 Uji Validitas Kesatu .....	50
4.3.2 Uji Reliabilitas Kesatu .....	52
4.3.3 Uji Multikolinieritas Kesatu.....	52
4.4 Uji Tahap Ke-2.....	53
4.4.1 Uji Validitas kedua.....	53
4.4.2 Uji Reliabilitas Kedua .....	54
4.4.3 Uji Multikolinieritas Kedua .....	55
4.4.4 Uji F-Square.....	56
4.4.5 Uji Koefisien Jalur ( <i>Path Coefficient</i> ).....	56
4.4.6 Uji T.....	57

4.4.7	Pembahasan .....	57
4.5	Pengujian Kualitatif (wawancara).....	58
4.5.1	<i>Touchpoints</i> .....	59
4.5.2	<i>Pain Points</i> .....	61
4.5.3	<i>Customer Journey Map</i> .....	66
4.5.4	Strategi Optimalisasi <i>Customer Journey Map</i> BRImo .....	70
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>75</b>
5.1	Kesimpulan.....	75
5.2	Keterbatasan Penelitian .....	77
5.3	Saran Teoritis.....	78
5.4	Saran Manajerial.....	78
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>81</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>86</b>

**FEB UNDIP**