

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----|
| Halaman Judul..... | i |
| Sertifikasi | ii |
| Halaman Pengesahan Tesis..... | iii |
| Motto..... | iv |
| <i>Abstract</i> | v |
| Abstrak | vi |
| Kata pengantar | vii |
| Daftar Isi..... | ix |
| Daftar Tabel | xii |
| Daftar Gambar..... | xiv |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang Permasalahan..... | 1 |
| 1.2 Perumusan Masalah | 7 |
| 1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian | 8 |
| 1.3.1 Tujuan Penelitian..... | 8 |
| 1.3.2 Manfaat Penelitian..... | 8 |
| | |
| BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL | |
| 2.1 Telaah Pustaka | 10 |
| 2.1.1 Perilaku Konsumen | 10 |
| 2.1.2 Keputusan Pengambilan Kredit..... | 13 |
| 2.1.3 <i>Brand Image</i> | 15 |
| 2.1.4 <i>Word of Mouth</i> | 16 |
| 2.1.5 Kualitas Pelayanan | 17 |
| 2.2 Pengaruh Antar Variabel..... | 18 |
| 2.2.1 Pengaruh <i>Brand Image</i> Terhadap WOM | 18 |
| 2.2.2 Pengaruh <i>Brand Image</i> Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit | 18 |
| 2.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap WOM..... | 19 |

| | | |
|--|--|----|
| 2.2.4 | Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit..... | 19 |
| 2.2.5 | Pengaruh WOM Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit | 20 |
| 2.3 | Kerangka Pemikiran Teoritis | 21 |
| 2.4 | Dimensi Operasional Variabel..... | 21 |
| 2.5 | Penelitian Terdahulu | 23 |
| BAB III METODE PENELITIAN | | |
| 3.1 | Populasi dan Sampel | 27 |
| 3.2 | Jenis dan Sumber Data..... | 28 |
| 3.3 | Metode Pengumpulan Data..... | 28 |
| 3.4 | Analisis Data | 28 |
| BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN | | |
| 4.1 | Gambaran Umum Responden | 36 |
| 4.1.1. | Responden Menurut Jenis Kelamin..... | 36 |
| 4.1.2. | Karakteristik Responden Menurut Usia | 37 |
| 4.1.3. | Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan | 38 |
| 4.1.4. | Karakteristik Responden Menurut Lama Menjadi Nasabah | 38 |
| 4.2 | Analisis Data Penelitian | 39 |
| 4.2.1. | Statistik Deskriptif Karakteristik Responden..... | 40 |
| 4.3 | Pengujian Asumsi SEM | 40 |
| 4.3.1. | Analisis Faktor Konfirmatori Variabel | 40 |
| 4.3.1.1. | Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Eksogen..... | 40 |
| 4.3.1.2. | Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Endogen | 46 |
| 4.3.2. | Uji Kelayakan Model..... | 50 |
| 4.3.3. | Validitas dan Reliabilitas | 52 |
| 4.3.3.1. | <i>Convergent Validity</i> | 52 |
| 4.3.3.2 | <i>Variance Extrated</i> | 53 |
| 4.3.3.3. | <i>Construct Reliability</i> | 54 |
| 4.3.4. | Uji Asumsi SEM..... | 56 |
| 4.3.4.1. | Normalitas Data..... | 56 |

| | |
|--|---------------|
| 4.3.4.2. Evaluasi Outliers | 57 |
| 4.3.4.3 Multikolinieritas | 57 |
| 4.4 Hasil Analisis SEM..... | 57 |
| 4.4.1. Hasil Analisis Pengaruh | 57 |
| 4.4.2. Hasil Analisis Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung | 59 |
| 4.5 Pembahasan | 61 |
| 4.5.1. Variabel <i>Brand Image</i> Berpengaruh tidak Signifikan Terhadap WOM..... | 61 |
| 4.5.2. Variabel <i>Brand Image</i> Berpengaruh Positif Signifikan Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit..... | 62 |
| 4.5.3. Variabel Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif Signifikan Terhadap WOM..... | 63 |
| 4.5.4. Variabel Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif Tidak Signifikan Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit..... | 64 |
| 4.5.5. Variabel WOM Berpengaruh Positif Signifikan Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit..... | 64 |
| BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN | |
| 5.1 Kesimpulan Hipotesis | 66 |
| 5.2. Kesimpulan atas Masalah Penelitian..... | 67 |
| 5.3. Implikasi Teoritis | 69 |
| 5.4. Implikasi Manajerial | 71 |
| 5.5. Keterbatasan Penelitian..... | 72 |
| 5.6. Agenda Penelitian Mendatang | 73 |
| DAFTAR PUSTAKA | 74 |