

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Sertifikasi .....	ii
Halaman Persetujuan Draf Tesis .....	iii
Motto dan Persembahan .....	iv
<i>Abstract</i> .....	v
Abstrak .....	vi
Kata Pengantar .....	vii
Daftar Tabel .....	xiv
Daftar Gambar .....	xvi
Daftar Rumus .....	xvii
Daftar Lampiran .....	xviii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	7
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	7
1.3.2 Kegunaan Penelitian .....	8
<b>BAB II. TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL</b> .....	9
2.1. Penelitian Rujukan .....	9
2.2. Telaah Pustaka .....	17
2.2.1. Kepuasan Pelanggan .....	17
2.2.2. Mutu Pelayanan .....	20
2.2.3. Nilai Pelanggan .....	23
2.2.4. Minat Mereferensikan .....	26
2.3. Kerangka Pemikiran Teoritis.....	29

2.4. Hipotesis .....	30
2.5. Dimensionalisasi Variabel .....	30
<b>BAB III. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>
3.1. Desain Dan Obyek Penelitian .....	35
3.1.1. Desain Penelitian .....	35
3.1.2. Obyek Penelitian .....	35
3.2. Jenis dan Sumber Data.....	35
3.3. Populasi Dan Sampel Penelitian .....	36
3.1.1. Populasi .....	36
3.1.2. Sampel .....	36
3.4. Metode Pengumpulan Data .....	38
3.5. Definisi Operasional Variabel dan Indikator .....	39
3.6. Teknik Analisis Data .....	43
3.6.1. Pengembangan Model Teoritis .....	44
3.6.2. Pengembangan Diagram Alur ( <i>Path Diagram</i> ) .....	45
3.6.3. Konversi Diagram Alur Dalam Persamaan .....	47
3.6.4. Memilih Matriks Input Dan Estimasi Model .....	48
3.6.5. Kemungkinan Munculnya Masalah Identifikasi .....	48
3.6.6. Evaluasi Kriteria Goodness of Fit .....	49
3.6.7. Interpretasi Dan Modifikasi Model .....	53
<b>BAB IV ANALISIS DATA .....</b>	<b>55</b>
4.1. Deskripsi Responden .....	55
4.1.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	55
4.1.2. Responden Berdasarkan Lama Menabung atau Debitur .....	56
4.1.3. Responden Berdasarkan Pengalaman mengajukan Kredit .....	57
4.1.3. Responden Berdasarkan Kepemilihan Rekening pada Bank lain .....	58

4.1.5. Deskriptif Variabel .....	58
4.2. Proses Analisis Data dan Pengujian Model Penelitian .....	63
4.2.1. Langkah 1 : Pengembangan Model Berdasarkan Teori .....	63
4.2.2. Langkah 2 : Menyusun Diagram Alur ( <i>Path Diagram</i> ) .....	64
4.2.3. Langkah 3 : Konversi Diagram Alur ke dalam Persamaan .....	64
4.2.4. Langkah 4 : Memilih Matriks Input dan Teknik Estimasi .....	64
4.2.4.1. Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Eksogen .....	66
4.2.4.2. Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Endogen .....	70
4.2.4.3. Analisis <i>Structural Equation Model</i> .....	73
4.2.5. Langkah 5 : Menilai Problem Identifikasi .....	77
4.2.6. Langkah 6 : Evaluasi Kriteria <i>Goodness of Fit</i> .....	77
4.2.6.1. Evaluasi <i>Univariate Outlier</i> .....	78
4.2.6.2. Evaluasi <i>Multivariate Outlier</i> .....	79
4.2.6.3. Uji Normalitas Data .....	80
4.2.6.4. Evaluasi atas Multikolinearitas dan Singularitas .....	81
4.2.6.5. Uji Kesesuaian dan Uji Statistik .....	82
4.2.7. Langkah 7 : Interpretasi dan Modifikasi Model .....	82
4.3. Uji <i>Reliability</i> dan <i>Variance Extract</i> .....	84
4.3.1. Uji <i>Reliability</i> .....	84
4.3.2. <i>Variance Extract</i> .....	84
4.4. Pengujian Hipotesis Penelitian .....	87
4.4.1. Uji Hipotesis I .....	87
4.4.2. Uji Hipotesis II .....	88
4.4.3. Uji Hipotesis III .....	88
<b>BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN .....</b>	<b>90</b>
5.1. Ringkasan Penelitian .....	90
5.2. Kesimpulan .....	91

5.2.1. Kesimpulan atas Hipotesis .....	91
5.2.1.1. Kesimpulan Hipotesis 1 .....	92
5.2.1.2. Kesimpulan Hipotesis 2 .....	92
5.2.1.3. Kesimpulan Hipotesis 3 .....	93
5.2.2. Kesimpulan atas Masalah Penelitian .....	94
5.3. Implikasi .....	97
5.3.1. Implikasi Teoritis .....	97
5.3.2. Implikasi Managerial .....	99
5.4. Keterbatasan Penelitian .....	102
5.5. Agenda Penelitian Mendatang .....	103
Daftar Referensi .....	105



**FEB UNDIP**