

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

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	6
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	7

BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL PENELITIAN

2.1 Telaah Pustaka	8
2.1.1 <i>Word of Mouth (WOM)</i>	8
2.1.2 Kepuasan Nasabah	9
2.1.3 Kualitas Layanan.....	10
2.1.4 Kualitas Produk Perbankan	11
2.2 Penelitian Terdahulu	12
2.3 Pengaruh Antar Variabel.....	14
2.3.1 Pengaruh Kualitas suatu Produk terhadap Kepuasan Nasabah	14
2.3.2 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah	16
2.3.3 Pengaruh Kualitas Produk terhadap WOM.....	17
2.3.4 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap WOM.....	17

2.3.5 Pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap WOM	18
2.4 Kerangka Pemikiran Teoritis	19
2.5 Hipotesis	20

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Sumber Data	21
3.1.1. Data Primer	21
3.1.2. Data Sekunder	21
3.2 Populasi dan Sampel	21
3.3 Metode Pengumpulan Data	22
3.4 Indikator Variabel	22
3.5 Analisis Uji Reliabilitas dan Validitas	24
3.6 Analisis Deskriptif	25
3.7 Teknik Analisis	25

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum dari Responden	27
4.1.1. Responden berdasarkan Jenis Kelamin	27
4.1.2. Responden berdasarkan Usia	27
4.1.3. Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan	28
4.2 Uji Reliabilitas dan Validitas	29
4.3 Analisis Data Penelitian	30
4.4 Pengujian Asumsi SEM	30
4.4.1. Evaluasi Normalitas Data	30
4.4.2. <i>Multivariate Outliers</i>	31
4.4.3. Evaluasi Multicollinearity dan Singularity	32
4.4.4. Interpretasi dan modifikasi model	32
4.5 Analisis Konfirmatory Structural Equation Modelling	34
4.6 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung	40
4.7 Pengujian Hipotesis	41
4.8 Interpretasi Hasil	42

4.8.1. Interpretasi Hasil Pengujian Hipotesis 1	42
4.8.2. Interpretasi Hasil Pengujian Hipotesis 2	42
4.8.3. Interpretasi Hasil Pengujian Hipotesis 3	42
4.8.4. Interpretasi Hasil Pengujian Hipotesis 4	43
4.8.5. Interpretasi Hasil Pengujian Hipotesis 5	43
4.9 Perhitungan Sobel Test	43
4.10 Pembahasan	45
 BAB V SIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN	
5.1 Simpulan Hipotesis	47
5.2 Kesimpulan atas Masalah Penelitian.....	48
5.3 Kontribusi Teori	49
5.4 Implikasi Kebijakan	50
5.5 Keterbatasan Penelitian.....	51
5.6 Agenda Penelitian Mendatang	51
 DAFTAR PUSTAKA	 64