

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.....	1
1.2 Fenomena Bisnis.....	4
1.3 Riset Gap.....	4
1.4 Rumusan Masalah.....	6
1.5 Tujuan Penelitian	6
1.6 Manfaat Penelitian	7

BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL PENELITIAN

2.1 Telaah Pustaka	8
2.1.1 Kualitas Produk.....	8
2.1.2 Reputasi Perusahaan.....	9
2.1.3 Kepuasan Nasabah	12
2.1.4 Keputusan Pengambilan Kredit.....	14
2.2 Pengaruh Antar Variabel.....	15
2.2.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Reputasi Perusahaan.....	15
2.2.2 Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan.....	16
2.2.3 Pengaruh Reputasi perusahaan terhadap keputusan.....	16

2.2.4 Pengaruh kepuasan nasabah berpengaruh terhadap keputusan pengambilan kredit.....	17
2.3 Penelitian Terdahulu	18
2.4 Model penelitian	19
2.5 Pengembangan Indikator Variabel.....	20
2.5.1 Indikator kualitas produk	21
2.5.2 Indikator Reputasi Perusahaan.....	22
2.5.3 Indikator Kepuasan Nasabah.....	23
2.5.4 Indikator Keputusan Pengambilan Kredit	23
 BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Desain dan Objek Penelitian	26
3.1.1 Desain Penelitian.....	26
3.1.2 Objek Penelitian	26
3.2 Jenis dan Sumber Data	27
3.2.1 Jenis Data	27
3.2.2 Sumber Data.....	27
3.3 Populasi dan Sampel	27
3.3.1 Populasi	27
3.3.2 Sampel.....	27
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Indikator	28
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	29
3.6 Uji Kelayakan Instrumen	29
3.6.1. Pengujian Instrumen.....	29
3.6.2. Validitas	30
3.6.3. Reliabilitas.....	30
3.7 Teknik Analisis Data.....	30
3.7.1. Analisis Deskriptif.....	30
3.7.2. <i>Structural Equation Modelling</i>	31
3.7.3. Uji Kesesuaian dan Uji Statistik.....	32

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian	34
4.2	Data dan Deskriptif Responden	35
4.2.1.	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
4.2.2.	Data Responden Berdasarkan Usia	36
4.2.3.	Data Responden Berdasarkan Pendidikan.....	37
4.2.4.	Data Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan	38
4.2.5.	Data Responden Berdasarkan Lama Pinjaman Aktif Nasabah	39
4.3	Uji Kelayakan Data.....	40
4.3.1.	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	40
4.4	Statistik Deskriptif Karakteristik Responden.....	42
4.4.1.	Variabel Kualitas Produk	42
4.4.2.	Variabel Reputasi Perusahaan.....	43
4.4.3.	Variabel Kepuasan Nasabah.....	45
4.4.4.	Variabel Keputusan Pengambilan Kredit.....	46
4.5	Uji Validitas konstruk	47
4.5.1.	<i>Convergent Validity</i>	48
4.5.2.	<i>Construct Reliability</i>	49
4.6	Evaluasi Asumsi Structural Equation Model.....	51
4.6.1.	Evaluasi <i>Outliers</i>	51
4.6.2.	Evaluasi <i>Multikolinieritas</i>	52
4.6.3.	Uji Normalitas Data	54
4.6.4.	<i>Confirmatory Factor Analysis (CFA)</i>	52
4.6.4.1	Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Eksogen	55
4.6.4.2	Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Endogen.....	57
4.6.5.	Uji Kelayakan Full Model Penelitian.....	64
4.7	Analisis Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung.....	66
4.8	Efek Mediasi	68
4.8.1.	Effect mediasi antara Kualitas Produk terhadap Keputusan Pengambilan Kredit melalui Reputasi Perusahaan (variabel intervening)	68

4.8.2. Effect mediasi antara Kualitas Produk terhadap Keputusan Pengambilan Kredit melalui Kepuasan Nasabah (variabel intervening)	69
4.9 Pengujian Hipotesis	70
4.10 Pembahasan	72
4.10.1. Kualitas Produk berpengaruh positif terhadap Reputasi Perusahaan	73
4.10.2. Kualitas Produk berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah ..	73
4.10.3. Reputasi Perusahaan terhadap Keputusan Pengambilan Kredit	74
4.10.4. Kepuasan Nasabah Berpengaruh Positif Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit	75
 BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN	
5.1 Kesimpulan Atas Hipotesis Penelitian.....	76
5.2 Kesimpulan Atas Masalah Penelitian	77
5.2.1. Hubungan Antara Kualitas Produk terhadap Keputusan Pengambilan Kredit dengan melalui Reputasi Perusahaan	77
5.2.2. Hubungan Antara Kualitas Produk berpengaruh terhadap Keputusan Pengambilan Kredit melalui Kepuasan Nasabah	78
5.3 Implikasi Teoritis	79
5.4 Implikasi Manajerial	81
5.5 Keterbatasan Penelitian.....	84
5.6 Agenda Penelitian Kedepan	84
 DAFTAR REFERENSI	86