DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL i
HALAMAN PENGESAHAN ii
SERTIFIKASI iii
KATA PENGANTAR iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN vi
ABSTRAK vii
ABSTRACT viii
DAFTAR ISI ix
DAFTAR TABEL xii
DAFTAR GAMBAR xiii
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Perumusan Masalah 8
1.3 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian 9
1.3.1. Tujuan Penelitian 9
1.3.2. Manfaat Penelitian 9
BAB II TELAAH DAN PENGEMBANGAN MODEL PENELITIAN 11
2.1 Telaah Pustaka 11
2.1.1. Kualitas Pelayanan 11
2.1.2. Kualitas Produk 15
2.1.3. Reputasi Perusahaan 18
2.1.4. Kepuasan Pelanggan 21
2.1.5. Loyalitas Nasabah 25
2.2 Kerangka Pemikiran Teoritis 28
2.2.1. Pengaruh Kualias Pelayanan Trhadap Kepuasan Nasabah Bank Regional *Treasury* Marketing Semarang 29
2.2.2. Pengaruh Reputasi Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri *Treasury* Marketing Semarang 30

2.2.3. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Regional Treasury Marketing Semarang 31
2.2.4. Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Regional *Treasury Marketing Semarang* 31
2.3 Posisi Penelitian Dibandingkan Dengan Penelitian Terdahulu 32
BAB III METODE PENELITIAN 36
3.1 Jenis dan Sumber Data 36
3.2 Populasi dan Sampel 36
3.2.1. Populasi 36
3.2.2. Sampel 37
3.3 Definisi Operasional Variabel 38
3.4 Metode Pengumpulan Data 39
3.5 Teknik Analisis 40
3.5.1. Analisis Kuantitatif 40
BAB IV ANALISIS DATA 48
4.1 Hasil Analisis Data 48
4.1.1 Analisis Faktor Konfirmatori 49
4.1.1.1. Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Eksogen 49
4.1.1.2. Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Endogen 52
4.1.2 Analisis Sructural Equation Model 55
4.2 Analisis Problem Identifikasi 57
4.2.1 Evaluasi Kriteria *Goodness of Fit* 58
4.2.1.1. Evaluasi Multivariate Outlier 58
4.2.1.2. Uji Normalitas Data 62
4.2.1.3. Evaluasi Multikolinearitas dan Singularitas.. 63
4.2.1.4. Uji Kausalitas (*Regression Weight*) 64
4.3 Pengujian Hipotesis 66
4.3.1. Uji Hipotesis I 67

4.3.2. Uji Hipotesis II 67
4.3.3. Uji Hipotesis III..... 68
4.3.4. Uji Hipotesis IV 68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN…….. 69
5.1 Kesimpulan…… 69
5.2 Impikasi Kebijakan.……... 71
5.2.1. Implikasi Manajerial Berkenaan Dengan Kualitas Pelayanan..... 72
5.2.2. Implikasi Manajerial Berkenaan Dengan Reputasi Perusahaan..... 73
5.2.3. Implikasi Manajerial Berkenaan Dengan Kualitas Produk 73
5.2.4. Implikasi Manajerial Berkenaan Dengan Kepuasan Nasabah 74
5.3 Keterbatasan Penelitian..... 75
5.4 Agenda Penelitian Mendatang..... 75

UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
FEB UNDIP