DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL i

SERTIFIKASI ii

HALAMAN PENGESAHAN TESIS iii

ABSTRACT iv

ABSTRAKSI v

KATA PENGANTAR vi

PERSEMBAHAN viii

DAFTAR ISI …….. ix

DAFTAR TABEL xiii

DAFTAR GAMBAR xv

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1. Latar Belakang Masalah 1

1.2. Rumusan Masalah 9

1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian 10

BAB II TELAAH PUSTAKA, IDENTIFIKASI KEBIJAKAN DAN PENGEMBANGAN MODEL PENELITIAN EMPIRIS 12

2.1. Telaah Pustaka 12

2.1.1. Loyalitas Nasabah 12

2.1.2. Kepuasan Nasabah 13

2.1.3. Kualitas Layanan 15

2.1.4. Rasa Percaya 23

Created with Print2PDF. To remove this line, buy a license at: http://www.software602.com/

2.1.5. Nilai Nasabah 24
2.2. Pengaruh Antar Variabel 26
2.2.1. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah..... 26
2.2.2. Pengaruh Rasa Percaya dan Kepuasan Nasabah..... 27
2.2.3. Pengaruh Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah 27
2.2.4. Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap loyalitas Nasabah.... 28
2.3. Penelitian Terdahulu 28
2.4. Perbedaan Penelitian dan Sumbangan Penelitian 32
2.5. Dimensionalisasi dan Definisi Operasional Variabel 34
2.5.1. Dimensionalisasi Kualitas Layanan 34
2.5.2. Dimensionalisasi Rasa Percaya 35
2.5.3. Dimensionalisasi Nilai Nasabah..... 36
2.5.4. Dimensionalisasi Kepuasan Nasabah..... 37
2.5.5. Dimensionalisasi loyalitas Nasabah 38
2.6. Identifikasi Kebijakan..... 39
2.6.1. Strategi BPR Rudo Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan. 39
2.6.2. Strategi BPR Rudo Untuk Meningkatkan Rasa Percaya..... 42
2.6.3. Strategi BPR Rudo Untuk Meningkatkan Nilai Nasabah 43
2.6.4. Strategi BPR Rudo Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah 44
2.6.5. Strategi BPR Rudo Untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah 45
2.7. Penentuan Variabel dan Dimensi..... 46
2.8. Kerangka Pemikiran Teoritis 46

Created with Print2PDF. To remove this line, buy a license at: http://www.software602.com/

BAB III METODE PENELITIAN 48
3.1. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional 48
3.1.1. Variabel Penelitian 48
3.1.2. Definisi Operasional 49
3.2. Populasi dan Sampel 51
3.3. Jenis dan Sumber Data 52
3.4. Metode Pengumpulan Data 53
3.5. Metode Analisis 54
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN 65
4.1. Gambaran Umum Responden 65
4.2. Proses dan Hasil Analisis Data 69
4.2.1. Pemilihan Matriks Input dan Teknik Estimasi 69
4.2.2. Analisis Faktor Konfirmatori 71
4.2.3. Analisis *Structural Equation Model* 79
4.2.4. Evaluasi Atas Kemungkinan Adanya Problem Identifikasi 81
4.2.5. Evaluasi Atas Asumsi SEM 82
4.5.6. Analisis Atas *Direct Effect*, *Indirect Effect* dan *Total Effect* 87
4.2.7. Tahap Interprestasi dan Modifikasi Model 91
4.3. Validitas dan Reliabilitas 93
4.3.1. *Convergent Validity* 93
4.3.2. Uji Reliabilitas dan *Variance Extract* 93

Created with Print2PDF. To remove this line, buy a license at: http://www.software602.com/

4.4. Pengujian Hipotesis 97

BAB V PENUTUP 100

5.1. Simpulan 100

5.1.1. Simpulan Hipotesis 1 100

5.1.2. Simpulan Hipotesis 2 100

5.1.3. Simpulan Hipotesis 3 101

5.1.4. Simpulan Hipotesis 4 101

5.2. Simpulan Masalah Penelitian 102

5.3. Implikasi Teoritis 103

5.4. Implikasi Kebijakan 104

5.5. Keterbatasan Penelitian 110

5.6. Agenda Penelitian Mendatang 110

DAFTAR REFERENSI 112

DAFTAR LAMPIRAN 117

UNIVERSITAS DIPONEGORO SEMARANG FEB UNDIP

Created with Print2PDF. To remove this line, buy a license at: http://www.software602.com/