

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
SERTIFIKASI.....	ii
PENGESAHAN TESIS	iii
ABSTRACT.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian	8
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	8
1.3.2 Kegunaan Penelitian.....	8
1.4 Sistematika Penulisan	9
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL	11
2.1 Telaah Pustaka	11
2.1.1 Perilaku Konsumen	11
2.1.1.1 <i>Theory of Reasoned Action</i> (TRA)	12

2.1.1.2 <i>Theory of Planned Behavior</i> (TPB)	13
2.1.2 Kualitas Layanan Inti	15
2.1.3 Kualitas Layanan Peripheral	19
2.1.4 Citra Perusahaan	30
2.1.5 Kepuasan Nasabah	31
2.1.6 Keputusan Pengambilan Kredit.....	32
2.2 Penelitian Terdahulu	34
2.3 Pengaruh Antar Variabel.....	35
2.3.1 Pengaruh Kualitas Layanan Inti Terhadap Kepuasan Nasabah	38
2.3.2 Pengaruh Kualitas Layanan Peripheral Terhadap Kepuasan Nasabah.....	39
2.3.3 Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah.....	40
2.3.4 Pengaruh Kepuasan Nasabah dengan Keputusan Pengambilan Kredit	41
2.4 Kerangka Pemikiran Teoritis	42
2.5 Pengujian Kesesuaian Indikator	45
2.6 Uji <i>Logical Connection</i> Variabel Indikator.....	51
BAB III MODEL PENELITIAN	56
3.1 Dimensi Definisi Operasional Variabel	56
3.1.1 Definisi Operasional Kualitas Layanan Inti	56
3.1.2 Definisi Operasional Kualitas Layanan <i>Peripheral</i>	56
3.1.3 Definisi Operasional Cita Perusahaan	57
3.1.4 Definisi Operasional Kepuasan Nasabah	58

3.1.5 Definisi Operasional Keputusan Pengambilan Kredit	58
3.2 Populasi dan Sampel	59
3.3 Jenis dan Sumber Data	60
3.4 Metode Pengumpulan Data	60
3.5 Analisa Data	61
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	70
4.1 Gambaran Umum Responden	70
4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	73
4.2.1 Uji Validitas	73
4.2.2 Uji Realibilitas	74
4.3 Pengujian Asumsi SEM	74
4.3.1 Evaluasi Normalitas	74
4.3.2 Multivariate Outliers	75
4.3.3 Analisis Faktor Konfirmatori (<i>Confirmatory Factor Analysis</i>)	76
4.3.3.1 Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Eksogen	77
4.3.3.2 Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Endogen	81
4.4 Pengujian Hipotesis.....	82
4.4.1 <i>Full Model</i> (SEM)	82
4.4.2 Pengujian Hipotesis	86
4.4.3 Pembahasan Pengujian Hipotesis 1	86
4.4.4 Pembahasan Pengujian Hipotesis 2	88
4.4.5 Pembahasan Pengujian Hipotesis 3	89

4.4.6 Pembahasan Pengujian Hipotesis 4	90
BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN	92
5.1 Simpulan Hipotesis	92
5.2 Kesimpulan Atas Masalah Penelitian	93
5.3 Implikasi Teoritis	95
5.4 Implikasi Kebijakan Manajerial	96
5.5 Keterbatasan Penelitian	99
5.6 Agenda Penelitian Mendatang	100
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN – LAMPIRAN	104

FEB UNDIP