

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Sertifikasi	ii
Halaman Persetujuan Draf Tesis	iii
Motto dan Persembahan	iv
<i>Abstract</i>	v
Abstrak	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Tabel	xiv
Daftar Gambar	xvi
Daftar Rumus	xvii
Daftar Lampiran	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	7
1.3.1 Tujuan Penelitian	7
1.3.2 Kegunaan Penelitian	8
BAB II. TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL	9
2.1. Penelitian Rujukan	9
2.2. Telaah Pustaka	17
2.2.1. Kepuasan Pelanggan	17
2.2.2. Mutu Pelayanan	20
2.2.3. Nilai Pelanggan	23
2.2.4. Minat Mereferensikan	26
2.3. Kerangka Pemikiran Teoritis.....	29

2.4. Hipotesis	30
2.5. Dimensionalisasi Variabel	30
BAB III. METODE PENELITIAN	35
3.1. Desain Dan Obyek Penelitian	35
3.1.1. Desain Penelitian	35
3.1.2. Obyek Penelitian	35
3.2. Jenis dan Sumber Data.....	35
3.3. Populasi Dan Sampel Penelitian	36
3.1.1. Populasi	36
3.1.2. Sampel	36
3.4. Metode Pengumpulan Data	38
3.5. Definisi Operasional Variabel dan Indikator	39
3.6. Teknik Analisis Data	43
3.6.1. Pengembangan Model Teoritis	44
3.6.2. Pengembangan Diagram Alur (<i>Path Diagram</i>)	45
3.6.3. Konversi Diagram Alur Dalam Persamaan	47
3.6.4. Memilih Matriks Input Dan Estimasi Model	48
3.6.5. Kemungkinan Munculnya Masalah Identifikasi	48
3.6.6. Evaluasi Kriteria Goodness of Fit	49
3.6.7. Interpretasi Dan Modifikasi Model	53
BAB IV ANALISIS DATA	55
4.1. Deskripsi Responden	55
4.1.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
4.1.2. Responden Berdasarkan Lama Menabung atau Debitur	56
4.1.3. Responden Berdasarkan Pengalaman mengajukan Kredit	57
4.1.3. Responden Berdasarkan Kepemilihan Rekening pada Bank lain	58

4.1.5. Deskriptif Variabel	58
4.2. Proses Analisis Data dan Pengujian Model Penelitian	63
4.2.1. Langkah 1 : Pengembangan Model Berdasarkan Teori	63
4.2.2. Langkah 2 : Menyusun Diagram Alur (<i>Path Diagram</i>)	64
4.2.3. Langkah 3 : Konversi Diagram Alur ke dalam Persamaan	64
4.2.4. Langkah 4 : Memilih Matriks Input dan Teknik Estimasi	64
4.2.4.1. Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Eksogen	66
4.2.4.2. Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Endogen	70
4.2.4.3. Analisis <i>Structural Equation Model</i>	73
4.2.5. Langkah 5 : Menilai Problem Identifikasi	77
4.2.6. Langkah 6 : Evaluasi Kriteria <i>Goodness of Fit</i>	77
4.2.6.1. Evaluasi <i>Univariate Outlier</i>	78
4.2.6.2. Evaluasi <i>Multivariate Outlier</i>	79
4.2.6.3. Uji Normalitas Data	80
4.2.6.4. Evaluasi atas Multikolinearitas dan Singularitas	81
4.2.6.5. Uji Kesesuaian dan Uji Statistik	82
4.2.7. Langkah 7 : Interpretasi dan Modifikasi Model	82
4.3. Uji <i>Reliability</i> dan <i>Variance Extract</i>	84
4.3.1. Uji <i>Reliability</i>	84
4.3.2. <i>Variance Extract</i>	84
4.4. Pengujian Hipotesis Penelitian	87
4.4.1. Uji Hipotesis I	87
4.4.2. Uji Hipotesis II	88
4.4.3. Uji Hipotesis III	88
BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN	90
5.1. Ringkasan Penelitian	90
5.2. Kesimpulan	91

5.2.1. Kesimpulan atas Hipotesis	91
5.2.1.1. Kesimpulan Hipotesis 1	92
5.2.1.2. Kesimpulan Hipotesis 2	92
5.2.1.3. Kesimpulan Hipotesis 3	93
5.2.2. Kesimpulan atas Masalah Penelitian	94
5.3. Implikasi	97
5.3.1. Implikasi Teoritis	97
5.3.2. Implikasi Managerial	99
5.4. Keterbatasan Penelitian	102
5.5. Agenda Penelitian Mendatang	103
Daftar Referensi	105