

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SERTIFIKASI.....	ii
PENGESAHAN TESIS	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Sistematika Penulisan Rancangan Usulan Penelitian	10
BAB II TELAAH PUSTAKA	10
2.1 Telaah Pustaka	11
2.1.1 Perilaku Konsumen	11
2.1.2 TAM (Technology Acceptance Model)	12
2.1.3 Kualitas Produk	13
2.1.4 Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	14

2.1.5 Harga	15
2.1.6 Kepuasan Nasabah	16
2.1.7 Keputusan Bertransaksi.....	18
2.2 Pengaruh Antar Variabel.....	19
2.2.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah	19
2.2.2 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah	20
2.2.3 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Nasabah.....	21
2.2.4 Pengaruh Keputusan Nasabah Terhadap Keputusan Bertransaksi.....	21
2.3 Penelitian Terdahulu	22
2.4 Model Penelitian.....	24
2.4.1 Variabel Kualitas Produk	25
2.4.2 Variabel Kualitas Layanan.....	26
2.4.3 Variabel Harga.....	26
2.4.4 Variabel Kepuasan Nasabah	27
2.4.5 Variabel Keputusan Bertransaksi.....	27
2.5 Hipotesis.....	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Jenis dan Sumber Data.....	29
3.2 Populasi dan Sampling	29
3.3 Definisi Operasional Variabel.....	30
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	33
3.4.1 Kuesioner	33
3.4.2 Skala Pengukuran	34

3.5 Uji Instrumen	34
3.5.1 Uji Reliabilitas.....	34
3.5.2 Uji Validitas.....	34
3.6 Teknis Analisis	35
3.6.1 Uji Kesesuaian Model (<i>Goodnes of Fit</i>)	36
3.6.2. Uji Hipotesis Penelitian	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Deskripsi Karakteristik Responden.....	39
4.2 Analisis Data	43
4.2.1 Validity Convergent	43
4.2.2 Uji Reliabilitas	44
4.2.3 <i>Variance Exctracted</i> (AVE).....	45
4.2.4 <i>Confirmatory Factor Analysis</i> (Analisis Faktor Konfirmatori)	45
4.2.5 Konstruk Person Eksogen	46
4.2.6 Konstruk Person Endogen (X3).....	48
4.2.7 Analisis Faktor Konfirmatori <i>Full Measurement</i>	50
4.2.8 Uji Asumsi SEM	54
4.2.9 Uji Kausalitas (<i>Regression Weight</i>).....	56
4.2.10 Pengujian Hipotesis.....	59
4.2.11 Pengujian Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung (<i>Indirect Effect</i>)	62
BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN	64
5.1 Kesimpulan Hipotesis Penelitian.....	64
5.2 Kesimpulan Masalah Penelitian	65

5.3 Implikasi Teoritis	67
5.4 Implikasi Manajerial.....	67
5.5 Keterbatasan Penelitian.....	71
5.6 Agenda Penelitian Mendatang	72
DAFTAR PUSTAKA.....	73
LAMPIRAN.....	77