

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SERTIFIKASI.....	ii
PENGESAHAN TESIS.....	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	9
1.4.1. Manfaat Teoritis.....	9
1.4.2. Manfaat Praktis	9
BAB II TELAAH PUSTAKA	10
2.1. Manajemen Hubungan Pelanggan	10
2.2. <i>Flagship Branch</i>	11
2.3. Kualitas Layanan	15
2.3.1. Dimensi Kualitas Layanan	18
2.4. Kepuasan Pelanggan/Konsumen	19
2.4.1. Manfaat Kepuasan Pelanggan	24
2.4.2. Indikator Kepuasan Pelanggan	25
2.5. Kerangka Pemikiran dan Hipotesis	27
2.5.1. <i>Flagship Branch</i>	27

2.5.2.	Kualitas layanan	28
2.5.3.	Usia Sebagai Moderasi terhadap pengaruh <i>Flagship Branch</i> terhadap Kepuasan Nasabah	28
2.5.4.	Usia sebagai Moderasi terhadap pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan	29
BAB III METODE PENELITIAN		31
3.1.	Tipe penelitian.....	31
3.2.	Variabel Penelitian.....	32
3.2.1.	Variabel Independen.....	33
3.2.2.	Variabel Dependen.....	34
3.2.3.	Variabel Moderasi.....	35
3.3.	Definisi Operasional Variabel.....	37
3.4.	Populasi dan sampel.....	39
3.4.1.	Populasi	39
3.4.2.	Sampel	39
3.5.	Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.5.1.	Penelitian Kepustakaan (<i>Library Research</i>)	40
3.5.2.	Penelitian Lapangan (<i>Field Research</i>)	41
3.6.	Teknik Analisis Data (Kuantitatif).....	42
3.6.1.	Analisis Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	42
3.6.2.	Analisis Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	45
3.7.	Teknik Analisis Data (Kualitatif)	48
3.7.1.	Informan Penelitian	48
3.7.2.	<i>Data Reduction</i> (Reduksi Data)	49
3.7.3.	<i>Data Display</i> (Penyajian Data)	50
3.7.4.	<i>Conclusion Drawing / Verification</i>	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		51
4.1.	Gambaran Umum Responden	51
4.2.	Analisis Deskriptif.....	56

4.3.	Hasil Analisis Kuantitatif	63
4.3.1.	<i>Outer Model</i>	63
4.3.2.	<i>Inner Model</i>	74
4.4.	Hasil Analisis Kualitatif	83
4.5.	Pembahasan.....	87
4.5.1.	Pengaruh Inovasi <i>Flagship Branch</i> terhadap Kepuasan Nasabah.....	87
4.5.2.	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah	90
4.5.3.	Usia memoderasi pengaruh inovasi <i>Flagship Branch</i> terhadap kepuasan nasabah	92
4.5.4.	Usia memoderasi pengaruh Kualitas Layanan terhadap kepuasan nasabah	95
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		98
5.1.	Kesimpulan.....	98
5.2.	Implikasi Manajerial	102
5.3.	Saran	103
DAFTAR PUSTAKA		104
LAMPIRAN.....		106