

## 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
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang Masalah.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah.....</b>	<b>9</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian.....</b>	<b>9</b>
<b>1.4 Manfaat Penelitian .....</b>	<b>10</b>
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	10
1.4.2 Manfaat Praktis.....	10
<b>1.5 Sistematika Penelitian.....</b>	<b>11</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>13</b>
<b>2.1 Universal Banker .....</b>	<b>13</b>
<b>2.2 Evaluasi Universal Banker .....</b>	<b>15</b>
<b>2.3 Peranan Universal Banker .....</b>	<b>16</b>
<b>2.4 Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah.....</b>	<b>19</b>
<b>2.5 Hubungan antara Universal Banker dan Kepuasan Nasabah.....</b>	<b>21</b>
<b>2.6 Hasil Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>23</b>
<b>2.7 Kerangka Berpikir .....</b>	<b>28</b>
<b>2.8 Hipotesa Penelitian.....</b>	<b>31</b>

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
3.1 Jenis dan Sumber Data .....	33
3.2 Populasi Sampel.....	36
3.3 Metoda Pengelolaan Data.....	37
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>44</b>
4.1 Karakteristik Responden.....	44
4.1.1 Karakteristik Responden Nasabah.....	44
4.1.2 Karakteristik Responden Pegawai (Universal Banker).....	45
4.1.3 Analisis Umum Karakteristik Responden .....	47
4.2 Deskripsi Variabel Penelitian .....	47
4.2.1 Variabel Kinerja Universal Banker (X).....	47
4.2.2 Variabel Kepuasan Nasabah (Y) .....	48
4.2.3 Variabel Kualitas Layanan (Z) .....	49
4.2.4 Analisis Umum Deskriptif .....	50
4.3 Hasil Uji Instrumen Penelitian (Kuantitatif).....	51
4.3.1 Uji Validitas .....	51
4.3.2 Uji Reliabilitas .....	52
4.3.3 Kesimpulan Uji Instrumen.....	53
4.4 Hasil Analisis Model Pengukuran (Outer Model).....	54
4.4.1 Validitas Konvergen.....	54
4.4.2 Validitas Diskriminan .....	55
4.4.3 Reliabilitas Konstruk .....	55
4.5 Hasil Analisis Model Struktural (Inner Model).....	57
4.5.1 Koefisien Determinasi (R-Square).....	57
4.5.2 Nilai Prediktif Relevansi (Q-Square).....	58
4.5.3 Koefisien Jalur (Path Coefficient) .....	58
4.5.4 Ukuran Efek (f-Square).....	59
4.6 Hasil Uji Hipotesis .....	60
4.6.1 Kriteria Pengujian.....	61
4.6.2 Interpretasi Hasil.....	63

<b>4.7</b>	<b>Temuan Hasil Wawancara dan Observasi (Kualitatif)</b> .....	<b>64</b>
4.7.1	Temuan dari Wawancara Pegawai Universal Banker.....	65
4.7.2	Temuan dari Wawancara Nasabah .....	75
4.7.3	Hasil Observasi Lapangan.....	77
<b>4.8</b>	<b>Evaluasi Universal Banker oleh BRI</b> .....	<b>78</b>
<b>4.9</b>	<b>Pembahasan Hasil Penelitian</b> .....	<b>82</b>
4.9.1	Pengaruh Kinerja Universal Banker terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah .....	82
4.9.2	Pengaruh Kualitas Layanan Universal Banker terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah .....	86
4.9.3	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah terhadap Kualitas Layanan Universal Banker di BRI Regional Office Padang.....	90
4.9.4	Temuan Kualitatif atas Persepsi Nasabah dan Pegawai BRI (Universal Banker) .....	93
4.9.5	Implikasi Hasil Penelitian terhadap Strategi Peningkatan Kepuasan Nasabah BRI ke Depan melalui peran Universal Banker .....	97
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP</b> .....	<b>102</b>
5.1	Kesimpulan .....	102
5.2	Implikasi Manajerial.....	106
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	107
5.4	Agenda Penelitian yang akan datang .....	107
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>109</b>
<b>LAMPIRAN</b>	.....	<b>112</b>