

## DAFTAR ISI

SERTIFIKASI.....	ii
PERSETUJUAN DRAFT TESIS.....	iii
MOTTO.....	iv
<i>ABSTRACT</i> .....	v
ABSTRAKSI.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
11    Latar Belakang.....	1
12    Perumusan Masalah.....	11
13    Pertanyaan Penelitian.....	12
14    Tujuan Penelitian.....	12
15    Manfaat Penelitian.....	13
1.5.1    Manfaat Praktis.....	13
1.5.2    Manfaat Teoritis.....	14
16    Sistematika Penulisan.....	14
BAB II TELAAH PUSTAKA.....	16
2.1    Kajian Teori.....	16
2.1.1    Loyalitas Pelanggan.....	16
2.1.2    Kepuasan Pelanggan.....	17
2.1.3    Kualitas Pelayanan.....	18
2.1.4    Keunggulan Produk.....	19
2.2    Penelitian Terdahulu.....	20
2.3    Keterkaitan Antar Variabel dan Hipotesis Penelitian.....	22

2.3.1	Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah	22
2.3.2	Keunggulan Produk terhadap Kepuasan Nasabah	23
2.3.3	Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah	24
2.3.4	Keunggulan Produk terhadap Loyalitas Nasabah	25
2.4	Kerangka Konsep Penelitian	26
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>		28
3.1.	Objek Penelitian	28
3.2.	Jenis dan Sumber Data	28
3.2.1	Data Primer	28
3.2.2	Data Sekunder	29
3.3.	Populasi dan Pengambilan Sampel	29
3.3.1.	Populasi	29
3.3.2.	Sampel	29
3.4.	Metode Pengumpulan Data	30
3.4.1.	Penyusunan Instrumen Penelitian	30
3.4.2.	Teknik Penyebaran Kuesioner	30
3.5.	Definisi Operasional Variabel	31
3.6.	Teknik Analisis Data	33
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN</b>		36
4.1	Obyek Penelitian	37
4.2	Subyek Penelitian	39
4.3	Lokasi Penelitian	41
4.4	Identitas Responden Penelitian	41
4.4.1	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
4.4.2	Responden Berdasarkan Usia	43
4.4.3	Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan	45
4.4.4	Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah	47
4.5	Statistik Deskriptif Karakteristik Responden	49
4.5.1	Variabel Kualitas Layanan	49
4.5.2	Variabel Keunggulan Produk	51
4.5.3	Variabel Kepuasan Nasabah	53

4.5.4 Variabel Loyalitas Nasabah.....	55
4.6 Uji Kelayakan Data .....	57
4.6.1 Uji Validitas .....	57
4.7 Analisis Faktor Konfirmatori (CFA).....	60
4.7.1 Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Eksogen .....	60
4.7.2 Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Endogen.....	64
4.7.3 Uji Goodness of Fit Full Model.....	67
4.8 Uji <i>Construct Validity</i> .....	71
4.8.1 Convergent Validity.....	71
4.8.2 Uji Construct Reliability dan Variance Extracted .....	73
4.9 Evaluasi Asumsi Model Struktural.....	75
4.9.1 Uji Normalitas Data.....	75
4.9.2 Evaluasi <i>Outliers</i> .....	77
4.9.3 Uji Evaluasi Multikolinieritas.....	79
4.10 Squared Multiple Correlations determinasi ( $R^2$ ) .....	80
4.11 Analisis Pengaruh Langsung, Tidak Langsung dan Total Pengaruh	81
4.12 Kesimpulan Hipotesis Penelitian.....	84
4.13 Pembahasan .....	85
4.13.1 Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah.....	85
4.13.2 Keunggulan Produk berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah.....	86
4.13.3 Kualitas Layanan tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah.....	87
4.13.4 Keunggulan Produk berpengaruh positif terhadap Loyalitas Nasabah.....	88
4.13.5 Kepuasan Nasabah berpengaruh positif terhadap Loyalitas Nasabah.....	89

BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN .....	91
5.1 Kesimpulan Hipotesis.....	91
5.2 Implikasi Teoritis.....	93
5.3 Implikasi Manajerial.....	95
5.4 Keterbatasan Penelitian.....	96
5.5 Agenda Penelitian Kedepan.....	97



**FEB UNDIP**

## DAFTAR TABEL

### Halaman

Tabel 1. 1 Reserch GAP .....	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel .....	31
Tabel 3. 2 Goodness of Fit Index .....	34
Tabel 4. 1 Area Semarang Pemuda.....	38
Tabel 4. 2 Uji Validitas.....	57
Tabel 4. 3 Uji Reliabilitas .....	59
Tabel 4. 4 Uji Kelayakan Model Variabel Eksogen.....	63
Tabel 4. 5 Uji Kelayakan Model Variabel Endogen.....	65
Tabel 4. 6 Output Analisis Uji Kelayakan Full Model.....	68
Tabel 4. 7 Regression Weight Full Model.....	69
Tabel 4. 8 Nilai Loading Factor .....	72
Tabel 4. 9 Nilai Construct Reliability danVariance Extracted.....	74
Tabel 4. 10 Assessment Of Normalitas .....	75
Tabel 4. 11 Mahalanobis distance .....	77
Tabel 4. 12 Multikolinieritas .....	79
Tabel 4. 13 Squared Multiple Correlations.....	80
Tabel 4. 14 Pengaruh Langsung.....	81
Tabel 4. 15 Pengaruh Tidak Langsung.....	82
Tabel 4. 16 Total Pengaruh.....	83
Tabel 4. 17 Kesimpulan Hipotesis Penelitian .....	85
Tabel 5. 1 Implikasi Teoritis .....	93
Tabel 5. 2 Implikasi Manajerial .....	95

## DAFTAR GAMBAR

### Halaman

Gambar 1. 1 Data Penilaian Nasabah Bank Mandiri Area Semarang Pemuda.....	4
Gambar 2. 1 Kerangka Konsep Penelitian .....	27
Gambar 3. 1 Pengembangan Diagram Alur .....	33
Gambar 4. 1 Maps Lokasi Penelitian .....	41
Gambar 4.2 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
Gambar 4. 3 Responden Berdasarkan Usia.....	43
Gambar 4. 4 Responden Berdasarkan Pendidikan.....	45
Gambar 4. 5 Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah.....	47
Gambar 4. 6 Radar Diagram Kualitas Layanan.....	49
Gambar 4. 7 Radar Diagram Keunggulan Produk.....	51
Gambar 4. 8 Radar Diagram Kepuasan Nasabah.....	54
Gambar 4. 9 Radar Diagram Loyalitas Nasabah .....	56
Gambar 4. 10 Uji CFA Variabel Eksogen.....	61
Gambar 4. 11 Uji CFA Variabel Kinerja Inovasi.....	64
Gambar 4. 12 Uji Full Model Penelitian.....	67

SEMARANG  
FEB UNDIP