

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO/PERSEMBAHAN	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Kegunaan Penelitian.....	13
BAB II LANDASAN TEORI.....	14
2.1 Landasan Teori	14
2.1.1 <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM)	14
2.1.2 Kualitas Produk	15
2.1.3 Kualitas Layanan.....	19
2.1.4 Kepuasan Nasabah.....	22
2.1.5 Loyalitas Nasabah	25
2.2 Penelitian Terdahulu.....	27
2.3 Perumusan Hipotesis	39
2.3.1 Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah.....	40
2.3.2 Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah	43
2.3.3 Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah	46
2.3.4 Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah	50

2.3.5	Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah.....	53
2.3.6	Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening	56
2.3.7	Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening	58
2.4	Kerangka Pemikiran Teoritis.....	61
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		63
3.1	Jenis dan Sumber Data	63
3.2	Populasi dan Sampel	65
3.2.1	Populasi	65
3.2.2	Sampel Penelitian	65
3.3	Definisi Operasional Variabel	66
3.3.1	Variabel Penelitian	66
3.3.2	Definisi Operasional Variabel	69
3.4	Teknik Pengumpulan Data	71
3.5	Teknik Analisis Data	72
3.5.1	SEM-PLS.....	73
3.5.2	Tahapan Analisis SEM-PLS.....	75
3.5.2.1	Analisis <i>Outer Model</i>	75
3.5.2.2	Analisis <i>Inner Model</i>	78
BAB IV ANALISIS DATA		81
4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian dan Data Deskriptif.....	81
4.1.1	Sejarah Pendirian Bank Jateng	81
4.1.2	Visi dan Misi Bank Jateng.....	83
4.1.3	Gambaran Umum Bank Jateng Cabang Utama.....	85
4.1.4	Deskripsi Data Responden	91
4.2	Proses dan Hasil Analisis Data.....	95
4.2.1	Analisis <i>Outer Model</i>	96
4.2.2	Analisis <i>Inner Model</i>	106
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian.....	114
4.3.1	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah.....	115

4.3.2 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah.....	117
4.3.3 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah.....	119
4.3.4 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah	122
4.3.5 Pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah	124
4.3.6 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan Nasabah.....	127
4.3.7 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan Nasabah.....	130
BAB V PENUTUP.....	133
5.1 Kesimpulan.....	133
5.2 Implikasi Penelitian	136
5.2.1 Implikasi Teoretis	136
5.2.2 Implikasi Manajerial.....	139
5.3 Keterbatasan Penelitian	140
5.4 Agenda Penelitian Mendatang.....	143
DAFTAR REFERENSI	146
LAMPIRAN.....	151
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	161

FEB UNDIP

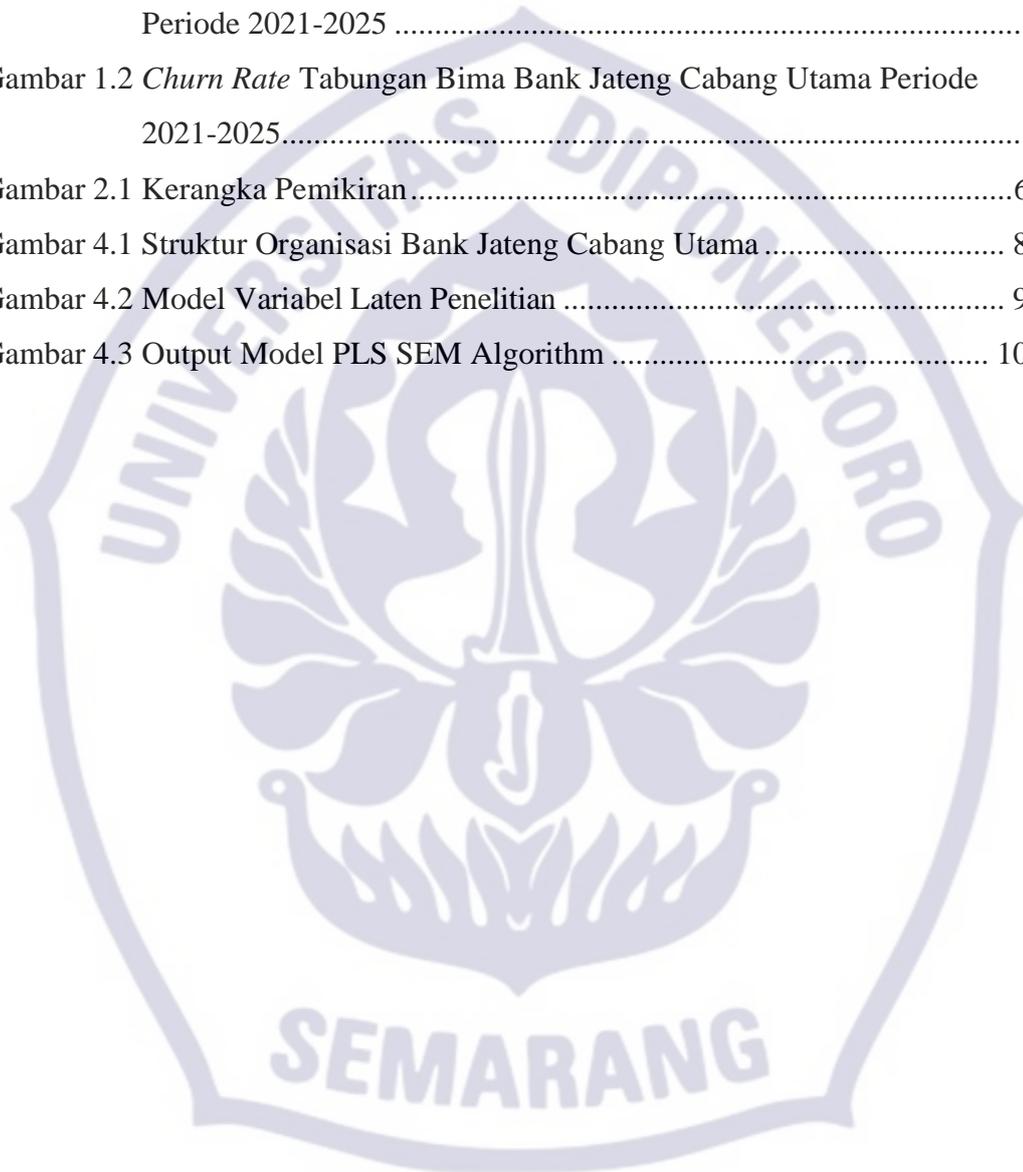
DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penutupan Rekening Bank Jateng Cabang Utama Periode 2021-2025 ..	3
Tabel 1.2 Jumlah Nasabah Aktif dan <i>Churn Rate</i> Tabungan Bima Bank Jateng Cabang Utama Periode 2021-2025.....	5
Tabel 1.3 <i>Research Gap</i>	7
Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	70
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	91
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	92
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	93
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	94
Tabel 4.5 Hasil <i>Outer Loading</i> Uji <i>Convergent Validity</i>	97
Tabel 4.6 Hasil AVE Uji <i>Convergent Validity</i>	98
Tabel 4.7 Hasil <i>Cross Loading</i> Uji <i>Discriminant Validity</i>	99
Tabel 4.8 Nilai <i>Latent Variable Correlation</i> , AVE dan \sqrt{AVE}	100
Tabel 4.9 <i>Fornell-Larcker</i>	101
Tabel 4.10 Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	102
Tabel 4.11 Nilai <i>Composite Reliability</i>	103
Tabel 4.12 Hasil Uji Model Fit	104
Tabel 4.13 Hasil Uji <i>R Square</i> (R^2).....	106
Tabel 4.14 Hasil <i>Path Coefficient Bootstrapping Direct Effect</i>	108
Tabel 4.15 Hasil <i>Path Coefficient Bootstrapping Indirect Effect</i>	111
Tabel 4.16 Hasil Uji <i>Effect Size</i> (f^2)	112

FEB UNDIP

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Penutupan Rekening Tabungan Bima Bank Jateng Cabang Utama Periode 2021-2025	4
Gambar 1.2 <i>Churn Rate</i> Tabungan Bima Bank Jateng Cabang Utama Periode 2021-2025.....	5
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	61
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Jateng Cabang Utama	87
Gambar 4.2 Model Variabel Laten Penelitian	95
Gambar 4.3 Output Model PLS SEM Algorithm	107



FEB UNDIP

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	151
Lampiran 2. Tabulasi Data.....	157
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian.....	160



FEB UNDIP