

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Sertifikasi	ii
Halaman Pengesahan Tesis	iii
<i>Abstract</i>	iv
Abstrak	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi.....	viii

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Riset Gap.....	5
1.4. Perumusan Masalah	7
1.5. Tujuan Penelitian	8
1.6. Kegunaan Penelitian	9

BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL

2.1. Telaah Pustaka	10
2.1.1. Pengertian Perilaku Konsumen.....	10
2.1.2. Keputusan menabung.....	10
2.1.3. Kualitas Layanan	11
2.1.4. <i>Brand Equity</i>	12
2.1.5. <i>Customer Pride</i>	13
2.1.6. Kepercayaan Nasabah.....	14
2.2. Penelitian Terdahulu	15
2.3. Pengaruh Antar Variabel.....	15
2.3.1. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepercayaan Nasabah.....	15
2.3.2. Pengaruh <i>Brand Equity</i> Terhadap Kepercayaan Nasabah	16
2.3.3. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Menabung	17

2.3.4. Pengaruh <i>Customer Pride</i> Terhadap Keputusan Menabung.....	18
2.3.5. Pengaruh Kepercayaan Nasabah Terhadap Keputusan Menabung.....	18
2.4. Kerangka Pemikiran Teoritis	19
2.5. Perumusan Hipotesis.....	19
2.6. Dimensional Variabel	20
2.6.1. Model Variabel <i>Customer Pride</i>	20
2.6.2. Model Variabel Kualitas Layanan	21
2.6.3. Model Variabel <i>Brand Equity</i>	23
2.6.4. Model Variabel Kepercayaan Nasabah.....	24
2.6.5. Model Variabel Keputusan Menabung	25

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Jenis data dan metode pengumpulan data	27
3.1.1. Jenis Data	27
3.1.2. Metode Pengumpulan Data.....	27
3.2. Populasi dan Sampel	27
3.3. Definisi Operasional Variabel dan Indikator	28
3.4. Skala Pengukuran.....	29
3.5. Analisis Uji Reliabilitas dan Validitas	30
3.6. Teknik Analisis	30
3.7. Langkah-langkah SEM	31

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Responden	33
4.1.1. Responden Menurut Jenis Kelamin	34
4.1.2. Responden Menurut Usia.....	34
4.1.3. Responden menurut Tingkat Pendidikan	35
4.2. Uji Reliabilitas dan Validitas	36
4.3. Analisis Data Penelitian	37
4.4. Pengujian Asumsi SEM	38
4.4.1. Evaluasi Normalitas Data	38

4.4.2. <i>Multivariate Outliers</i>	39
4.4.3. Evaluasi atas <i>Multicollinearity</i> dan <i>singularity</i>	42
4.4.4. Interpretasi dan modifikasi model	45
4.5. Analisis <i>Structural Equation Modelling</i>	49
4.6. Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung	53
4.7. Pengujian Hipotesis.....	56
4.8. Interpretasi Hasil	56
4.8.1. Interpretasi Hasil Pengujian Hipotesis 1	56
4.8.2. Interpretasi Hasil Pengujian Hipotesis 2.....	57
4.8.3. Interpretasi Hasil Pengujian Hipotesis 3.....	57
4.8.4. Interpretasi Hasil Pengujian Hipotesis 4.....	57
4.8.5. Interpretasi Hasil Pengujian Hipotesis 5.....	58
4.9. Pembahasan.....	58

BAB V SIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN

5.1. Simpulan	61
5.1.1. Simpulan Hipotesis	61
5.2. Kesimpulan atas Masalah Penelitian.....	62
5.3. Implikasi Kebijakan	64
5.4. Keterbatasan Penelitian.....	66
5.5. Agenda Penelitian Mendatang	66

DAFTAR PUSTAKA	67
-----------------------------	-----------