

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Sertifikasi	ii
Pengesahan Tesis	iii
Halaman Motto dan Persembahan	iv
Abstract	v
Abstraksi	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xii
Daftar Lampiran	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	7
BAB II TELAAH PUSTAKA, IDENTIFIKASI KEBIJAKAN DAN PENGEMBANGAN MODEL PENELITIAN EMPIRIS	
2.1 Telaah Pustaka	9
2.1.1 Kepuasan Nasabah	9
2.1.2 Kualitas Layanan	10
2.1.3 Keunggulan Produk	11
2.1.4 <i>Word of Mouth</i> (WOM)	12
2.2 Identifikasi Kebijakan	13
2.3 Pengembangan Model Penelitian Empirik	17
2.4 Indikator Variabel	17

BAB III	METODE PENELITIAN	
3.1	Jenis dan Sumber Data	19
3.2	Populasi dan Sampel	19
3.3	Metode Pengumpulan Data	20
3.4	Uji Validitas dan Reliabilitas	21
3.5	Teknik Analisis	22
BAB IV	ANALISIS DATA	
4.1	Analisis Deskriptif	29
4.1.1	Variabel Kualitas Layanan	30
4.1.2	Variabel Keunggulan Produk	32
4.1.3	Variabel Kepuasan Nasabah	35
4.1.4	Variabel <i>Word of Mouth</i> (WOM)	37
4.2	Analisis <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM)	38
4.2.1	Analisis Faktor Konfirmatori (<i>Confirmatory Factor Analysis</i>)	39
4.2.2	Analisis <i>Full Model Structural Equation Modeling</i> (SEM)	46
4.3	Analisis Pengaruh	55
4.4	Kesimpulan Bab	56
BAB V	KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN	
5.1	Ringkasan Penelitian	57
5.2	Kesimpulan Hipotesis	60
5.3	Kesimpulan Masalah Penelitian	62
5.4	Implikasi Teoritis	66
5.5	Implikasi Manajerial	68
5.6	Keterbatasan Penelitian dan Agenda Penelitian Mendatang	73
	DAFTAR REFERENSI	75
	LAMPIRAN – LAMPIRAN	77