

## DAFTAR ISI

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

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	6
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	6
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	7

### **BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL PENELITIAN**

2.1 Telaah Pustaka .....	8
2.1.1 <i>Word of Mouth (WOM)</i> .....	8
2.1.2 Kepuasan Nasabah .....	9
2.1.3 Kualitas Layanan.....	10
2.1.4 Kualitas Produk Perbankan .....	11
2.2 Penelitian Terdahulu .....	12
2.3 Pengaruh Antar Variabel.....	14
2.3.1 Pengaruh Kualitas suatu Produk terhadap Kepuasan Nasabah .....	14
2.3.2 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah .....	16
2.3.3 Pengaruh Kualitas Produk terhadap <i>WOM</i> .....	17
2.3.4 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap <i>WOM</i> .....	17

2.3.5 Pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap WOM .....	18
2.4 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	19
2.5 Hipotesis .....	20

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Jenis dan Sumber Data .....	21
3.1.1. Data Primer .....	21
3.1.2. Data Sekunder .....	21
3.2 Populasi dan Sampel .....	21
3.3 Metode Pengumpulan Data .....	22
3.4 Indikator Variabel .....	22
3.5 Analisis Uji Reliabilitas dan Validitas .....	24
3.6 Analisis Deskriptif .....	25
3.7 Teknik Analisis .....	25

### **BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran Umum dari Responden .....	27
4.1.1. Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	27
4.1.2. Responden berdasarkan Usia .....	27
4.1.3. Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	28
4.2 Uji Reliabilitas dan Validitas .....	29
4.3 Analisis Data Penelitian .....	30
4.4 Pengujian Asumsi SEM .....	30
4.4.1. Evaluasi Normalitas Data .....	30
4.4.2. <i>Multivariate Outliers</i> .....	31
4.4.3. Evaluasi Multicollinearity dan Singularity .....	32
4.4.4. Interpretasi dan modifikasi model .....	32
4.5 Analisis Konfirmatory Structural Equation Modelling .....	34
4.6 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung .....	40
4.7 Pengujian Hipotesis .....	41
4.8 Interpretasi Hasil .....	42

4.8.1. Interpretasi Hasil Pengujian Hipotesis 1 .....	42
4.8.2. Interpretasi Hasil Pengujian Hipotesis 2 .....	42
4.8.3. Interpretasi Hasil Pengujian Hipotesis 3 .....	42
4.8.4. Interpretasi Hasil Pengujian Hipotesis 4 .....	43
4.8.5. Interpretasi Hasil Pengujian Hipotesis 5 .....	43
4.9 Perhitungan Sobel Test .....	43
4.10 Pembahasan .....	45
 <b>BAB V SIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN</b>	
5.1 Simpulan Hipotesis .....	47
5.2 Kesimpulan atas Masalah Penelitian.....	48
5.3 Kontribusi Teori .....	49
5.4 Implikasi Kebijakan .....	50
5.5 Keterbatasan Penelitian.....	51
5.6 Agenda Penelitian Mendatang .....	51
 <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>64</b>