

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
SERTIFIKASI	ii
HALAMAN PENGESAHAN TESIS.....	iii
ABSTRACT	iv
ABSTRAKSI	v
KATA PENGANTAR.....	vi
PERSEMBAHAN.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah.....	9
1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	10
BAB II TELAAH PUSTAKA, IDENTIFIKASI KEBIJAKAN DAN PENGEMBANGAN MODEL PENELITIAN EMPIRIS	12
2.1. Telaah Pustaka	12
2.1.1. Loyalitas Nasabah.....	12
2.1.2. Kepuasan Nasabah.....	13
2.1.3. Kualitas Layanan	15
2.1.4. Rasa Percaya	23

2.1.5. Nilai Nasabah	24
2.2. Pengaruh Antar Variabel	26
2.2.1. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah.....	26
2.2.2. Pengaruh Rasa Percaya dan Kepuasan Nasabah.....	27
2.2.3. Pengaruh Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah	27
2.2.4. Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap loyalitas Nasabah....	28
2.3. Penelitian Terdahulu	28
2.4. Perbedaan Penelitian dan Sumbangan Penelitian	32
2.5. Dimensionalisasi dan Definisi Operasional Variabel	34
2.5.1. Dimensionalisasi Kualitas Layanan	34
2.5.2. Dimensionalisasi Rasa Percaya.....	35
2.5.3. Dimensionalisasi Nilai Nasabah.....	36
2.5.4. Dimensionalisasi Kepuasan Nasabah.....	37
2.5.5. Dimensionalisasi loyalitas Nasabah.....	38
2.6. Identifikasi Kebijakan.....	39
2.6.1. Strategi BPR Rudo Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan.	39
2.6.2. Strategi BPR Rudo Untuk Meningkatkan Rasa Percaya.....	42
2.6.3. Strategi BPR Rudo Untuk Meningkatkan Nilai Nasabah	43
2.6.4. Strategi BPR Rudo Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah	44
2.6.5. Strategi BPR Rudo Untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah	45
2.7. Penentuan Variabel dan Dimensi.....	46
2.8. Kerangka Pemikiran Teoritis.....	46

BAB III METODE PENELITIAN	48
3.1. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	48
3.1.1. Variabel Penelitian.....	48
3.1.2. Definisi Operasional	49
3.2. Populasi dan Sampel.....	51
3.3. Jenis dan Sumber Data.....	52
3.4. Metode Pengumpulan Data	53
3.5. Metode Analisis	54
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	65
4.1. Gambaran Umum Responden.....	65
4.2. Proses dan Hasil Analisis Data	69
4.2.1. Pemilihan Matriks Input dan Teknik Estimasi	69
4.2.2. Analisis Faktor Konfirmatori.....	71
4.2.3. Analisis <i>Structural Equation Model</i>	79
4.2.4. Evaluasi Atas Kemungkinan Adanya Problem	
Identifikasi	81
4.2.5. Evaluasi Atas Asumsi SEM.....	82
4.2.6. Analisis Atas <i>Direct Effect, Indirect Effect</i> dan	
<i>Total Effect</i>	87
4.2.7. Tahap Interpretasi dan Modifikasi Model.....	91
4.3. Validitas dan Reliabilitas	93
4.3.1. <i>Convergent Validity</i>	93
4.3.2. Uji Reliabilitas dan <i>Variance Extract</i>	93

4.4. Pengujian Hipotesis	97
BAB V PENUTUP	100
5.1. Simpulan	100
5.1.1. Simpulan Hipotesis 1	100
5.1.2. Simpulan Hipotesis 2.....	100
5.1.3. Simpulan Hipotesis 3.....	101
5.1.4. Simpulan Hipotesis 4.....	101
5.2. Simpulan Masalah Penelitian	102
5.3. Implikasi Teoritis.....	103
5.4. Implikasi Kebijakan.....	104
5.5. Keterbatasan Penelitian	110
5.6. Agenda Penelitian Mendatang.....	110
DAFTAR REFERENSI	112
DAFTAR LAMPIRAN	117