

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Sertifikasi	ii
Halaman Persetujuan Draf Tesis Tesis	iii
Motto dan Persembahan.....	iv
<i>Abstract</i>	v
Abstraksi	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar	xiv
Daftar Lampiran	xiv
BAB I Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	9
1.3.1 Tujuan Penelitian	9
1.3.2 Kegunaan Penelitian	10
BAB II Telaah Pustaka dan Kerangka Pemikiran Teoritis	11
2.1 Telaah Pustaka.....	11
2.1.1 Kepuasan Terhadap Tenaga Penjualan	11
2.1.2 Keahlian Tenaga Penjualan	13
2.1.3 Kepercayaan Terhadap Tenaga Penjualan	16
2.1.4 Perilaku Loyalitas Nasabah	18
2.2 Kerangka Pemikiran Teoritis	20
2.3 Dimensionalisasi Variabel	22
2.4 Hipotesis	25

BAB III Metode Penelitian	26
3.1 Desain Penelitian.....	26
3.2 Jenis Dan Sumber Data.....	27
3.2.1 Jenis Data.....	27
3.2.2 Populasi	28
3.2.3 Sampel.....	28
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	30
3.4 Uji validitas	32
3.5 Uji Reliabilitas	32
3.6 Teknik Analisis Data	33
BAB IV Analisis Data	42
4.1 Data Deskriptif.....	42
4.1.1 Keahlian Tenaga Penjualan	42
4.1.2 Kepercayaan Terhadap Tenaga Penjualan	44
4.1.3 Kepuasan Terhadap Tenaga Penjualan	45
4.1.4 Perilaku Loyalitas Nasabah	47
4.2 Proses Analisis Data dan Pengujian Model Penelitian.....	48
4.2.1 Langkah 1 : Pengembangan Model Berdasarkan Teori	48
4.2.2 Langkah 2 : Menyusun Diagram Alur	49
4.2.3.Langkah 3 : Konversi Diagram Alur ke dalam Persamaan... 49	
4.2.4.Langkah 4 : Memilih Matriks Input dan Teknik Estimasi 49	
4.2.4.1. Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Eksogen	50
4.2.4.2. Analisis Faktor Konfirmatori Kongsruk Endogen.....	54
4.2.4.3. Analisis Structural Equation Model	58
4.2.5. Langkah 5 : Menilai Problem Identifikasi	61
4.2.6. Langkah 6 : Evaluasi Kriteria Goodness of Fit	61
4.2.6.1. Evaluasi Univariate Outliers.....	61
4.2.6.2. Evaluasi Multivariate Outlier.....	62

4.2.6.3. Uji Normalitas Data	62
4.2.6.4. Evaluasi atas Multikolinearitas dan Singularitas	63
4.2.6.5. Uji Kesesuaian dan Uji Statistik	63
4.2.7. Langkah 7 : Interpretasi dan Modifikasi Model	64
4.3 Uji Reliabilitas dan Variance Extract	65
4.3.1 Validitas Konvergen	65
4.3.2 Uji Reliabilitas	66
4.3.3 Variance Extract	66
4.4 Pengujian Hipotesis	68
4.4.1. Uji Hipotesis I	68
4.4.2. Uji Hipotesis II	68
4.4.3. Uji Hipotesis III	69
BAB V Kesimpulan dan Implikasi Managerial	70
5.1 Ringkasan Penelitian	70
5.2 Kesimpulan Pengujian Hipotesis Penelitian	71
5.2.1. Kesimpulan Hipotesis 1	71
5.2.2. Kesimpulan Hipotesis 2	72
5.2.3. Kesimpulan Hipotesis 3	72
5.3 Kesimpulan Masalah Penelitian	73
5.4. Implikasi Teoritis	75
5.5 Implikasi Manajerial	77
5.6 Keterbatasan Penelitian	81
5.7 Agenda Penelitian Mendatang	81
Daftar Pustaka	82
Lampiran	