

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SERTIFIKASI	ii
PERSETUJUAN TESIS	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAKS	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	10
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	11
1.3.1 Tujuan Penelitian	11
1.3.2 Kegunaan Penelitian	12
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL PENELITIAN	
2.1 Telaah Pustaka	13
2.1.1 TAM (<i>Technology Acceptance Model</i>)	13
2.1.2 Keputusan Bertransaksi	15
2.1.3 Daya Tarik Produk	17
2.1.4 Daya Tarik Pelayanan	18
2.1.5 Daya Saing Tarif	20
2.1.6 Kepuasan Nasabah	21

2.2	Pengaruh antar Variabel	26
2.2.1	Pengaruh Daya Tarik Produk terhadap Kepuasan Nasabah	26
2.2.2	Pengaruh Daya Tarik Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah.....	27
2.2.3	Pengaruh Daya Saing Tarif terhadap Kepuasan Nasabah	29
2.2.4	Pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Keputusan Bertransaksi	30
2.3	Penelitian Terdahulu	31
2.4	Model Penelitian	34
2.5	Hipotesis-hipotesis	38
BAB III	METODE PENELITIAN	
3.1	Jenis dan Sumber Data	40
3.2	Populasi dan Sampel	41
3.3	Definisi Operasional Variabel.....	41
3.4	Metode Pengumpulan Data	43
3.5	Analisis Uji Reliabilitas dan Uji Validitas	46
3.6	Teknik Analisis	49
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1	Deskripsi Karakteristik Responden.....	57
4.2	Uji Reliabilitas dan Validitas	61
4.3	Analisis Konfirmatori.....	63
4.3.1	Analisis Faktor Konfirmatori pada Variabel Daya Tarik Produk	63
4.3.2	Analisis Faktor Konfirmatori pada Variabel Daya Tarik Pelayanan	65
4.3.3	Analisis Faktor Konfirmatori pada Variabel Daya Saing Tarif	67

4.3.4	Analisis Faktor Konfirmatori pada Variabel Kepuasan Nasabah	70
4.3.5	Analisis Faktor Konfirmatori pada Variabel Keputusan Bertransaksi	71
4.3.6	Analisis Faktor Konfirmatori pada Variabel Eksogen	75
4.3.7	Analisis Faktor Konfirmatori pada Variabel Endogen	78
4.4	Pengujian Asumsi SEM	80
4.4.1	Evaluasi Normalitas Data	80
4.4.2	Evaluasi Outliers	82
4.4.3	Interprestasi dan Modifikasi Model.....	83
4.5	Pengujian Model Penelitian	84
4.6	Analisis Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung	87
4.7	Pengujian Hipotesis	91
4.6.1	Pengujian Hipotesis 1	92
4.6.2	Pengujian Hipotesis 2	93
4.6.3	Pengujian Hipotesis 3	95
4.6.4	Pengujian Hipotesis 4	96

BAB V

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI MANAJERIAL

5.1	Kesimpulan Hipotesis Penelitian	98
5.2	Kesimpulan Masalah Penelitian	100
5.3	Implikasi Teoritis	102
5.4	Implikasi Manajerial	105
5.5	Keterbatasan Penelitian	108
5.6	Agenda Penelitian Mendatang	108

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN