

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>SERTIFIKASI</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	vi
<b>ABSTRAK</b> .....	vii
<b>ABSTRACT</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian .....	9
1.3.1. Tujuan Penelitian .....	9
1.3.2. Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II TELAAH DAN PENGEMBANGAN MODEL PENELITIAN</b> .....	11
2.1 Telaah Pustaka .....	11
2.1.1. Kualitas Pelayanan .....	11
2.1.2. Kualitas Produk .....	15
2.1.3. Reputasi Perusahaan .....	18
2.1.4. Kepuasan Pelanggan .....	21
2.1.5. Loyalitas Nasabah .....	25
2.2 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	28
2.2.1. Pengaruh Kualias Pelayanan Trhadap Kepuasan Nasabah Bank Regional <i>Treasury</i> Marketing Semarang .....	29
2.2.2. Pengaruh Reputasi Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri <i>Treasury</i> Marketing Semarang .....	30

2.2.3. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Regional Treasury Marketing Semarang	31
2.2.4. Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Regional <i>Treasury Marketing</i> <i>Semarang</i> .....	31
2.3 Posisi Penelitian Dibandingkan Dengan Penelitian Terdahulu .....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	36
3.1 Jenis dan Sumber Data .....	36
3.2 Populasi dan Sampel .....	36
3.2.1. Populasi .....	36
3.2.2. Sampel.....	37
3.3 Definisi Operasional Variabel.....	38
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	39
3.5 Teknik Analisis .....	40
3.5.1. Analisis Kuantitatif .....	40
<b>BAB IV ANALISIS DATA</b> .....	48
4.1 Hasil Analisis Data.....	48
4.1.1 Analisis Faktor Konfirmatori .....	49
4.1.1.1. Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Eksogen .....	49
4.1.1.2. Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Endogen.....	52
4.1.2 Analisis Sructural Equation Model .....	55
4.2 Analisis Problem Identifikasi.....	57
4.2.1 Evaluasi Kriteria <i>Goodness of Fit</i> .....	58
4.2.1.1. Evaluasi Multivariate Outlier.....	58
4.2.1.2. Uji Normalitas Data .....	62
4.2.1.3. Evaluasi Multikolinearitas dan Singularitas..	63
4.2.1.4. Uji Kausalitas ( <i>Regression Weight</i> ) .....	64
4.3 Pengujian Hipotesis.....	66
4.3.1. Uji Hipotesis I .....	67

4.3.2. Uji Hipotesis II.....	67
4.3.3. Uji Hipotesis III.....	68
4.3.4. Uji Hipotesis IV .....	68
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>69</b>
5.1 Kesimpulan.....	69
5.2 Impikasi Kebijakan.....	71
5.2.1. Implikasi Manajerial Berkenaan Dengan Kualitas Pelayanan.....	72
5.2.2. Implikasi Manajerial Berkenaan Dengan Reputasi Perusahaan .....	73
5.2.3. Implikasi Manajerial Berkenaan Dengan Kualitas Produk .....	73
5.2.4. Implikasi Manajerial Berkenaan Dengan Kepuasan Nasabah .....	74
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	75
5.4 Agenda Penelitian Mendatang.....	75