

## DAFTAR ISI

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

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan masalah.....	11
1.3 Capaian dan Kontribusi Penelitian.....	12
1.3.1 Capaian Penelitian.....	12
1.3.2 Kontribusi Penelitian.....	12

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

2.1 Telaah Pustaka .....	13
2.1.1 Perilaku Konsumen .....	13
2.1.1.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	14
2.1.1.2 <i>Theory Reasoned Action</i> (TRA).....	15
2.1.2 Kualitas Layanan.....	16
2.1.3 <i>Word of Mouth</i> .....	20
2.1.4 Citra Produk .....	21
2.1.5 Kepuasan Nasabah .....	22
2.1.6 Loyalitas Nasabah .....	24
2.2 Penelitian Terdahulu .....	26
2.3 Pengaruh Antar Variabel.....	28
2.3.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah.....	28

2.3.2	Pengaruh <i>Word of Mouth</i> Terhadap Kepuasan Nasabah.....	29
2.3.3	Pengaruh Citra Produk Terhadap Kepuasan Nasabah.....	30
2.3.4	Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah .....	31
2.4	Kerangka Pemikiran Teoritis .....	32

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1	Jenis dan Sumber Data.....	33
3.2	Populasi dan Sampel .....	34
3.3	Metode Pengumpulan Data .....	34
3.4	Analisis Data .....	37
3.4.1.	Uji Kesesuaian dan Uji Absolute Statistic .....	49
3.4.2.	Uji Incremental Fit Index (IFI).....	52
3.4.3.	Uji Reliabilitas.....	53
3.4.4.	<i>Variance Extract</i> .....	53
3.4.5.	Indeks Modifikasi.....	54
3.5	Pengujian Hipotesis.....	55

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

4.1	Gambaran Umum Responden .....	57
4.1.1.	Responden Menurut Jenis Kelamin.....	58
4.1.2.	Responden Menurut Usia .....	58
4.1.3.	Responden menurut Tingkat Pendidikan .....	59
4.2	Uji Reliabilitas dan Validitas .....	59
4.3	Analisis Data Penelitian .....	61
4.4	Pengujian Asumsi SEM .....	62
4.4.1.	Evaluasi Normalitas Data.....	62
4.4.2.	Multivariate Outliers .....	63
4.4.3.	Evaluasi atas Multicollinearity dan singularity.....	67
4.4.4.	Interpretasi dan modifikasi model.....	68
4.5	Analisis Structural Equation Modelling.....	71
4.6	Pengujian Hipotesis .....	75

4.7 Interpretasi Hasil .....	76
4.7.1. Interpretasi Hasil PengujianHipotesis 1 .....	76
4.7.2. Interpretasi Hasil PengujianHipotesis 2 .....	76
4.7.3. Interpretasi Hasil PengujianHipotesis 3 .....	77
4.7.4. Interpretasi Hasil PengujianHipotesis 4 .....	77
4.8 Pembahasan.....	77

## **BAB V SIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN**

5.1 Ringkasan Penelitian.....	80
5.2 Simpulan Hipotesis .....	81
5.3 Kesimpulan atas Masalah Penelitian.....	81
5.4 Kontribusi Teori.....	83
5.5 Implikasi Kebijakan .....	84
5.6 Keterbatasan Penelitian.....	85
5.7 Agenda Penelitian Mendatang .....	86

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>87</b>
-----------------------------	-----------