

## DAFTAR ISI

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

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Kegunaan Penelitian.....	7

### **BAB II TELAAH PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS**

2.1 Telaah Pustaka .....	9
2.1.1 Teori Perilaku Konsumen .....	9
2.1.2 Teori Kinerja <i>Salesman</i> .....	12
2.1.3 <i>Personal Attitude Bankers</i> .....	12
2.1.4 Kepuasan Nasabah .....	20
2.1.5 Loyalitas Nasabah.....	24
2.1.6 Persepsi Manfaat .....	25
2.2 Pengaruh Antar Variabel.....	26
2.2.1 Pengaruh <i>Personal Attitude Bankers</i> Terhadap Kepuasan Nasabah	26
2.2.2 Pengaruh <i>Personal Attitude Bankers</i> Terhadap Loyalitas Nasabah	28
2.2.3 Pengaruh Persepsi Manfaat Terhadap Kepuasan Nasabah .....	30
2.2.4 Pengaruh Persepsi Manfaat Terhadap Loyalitas Nasabah .....	32
2.2.5 Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah .....	35

2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	38
2.4 Variabel dan Indikator .....	38

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Jenis dan Sumber Data.....	40
3.2 Populasi dan Sampel .....	40
3.3 Definisi Operasional Variabel.....	42
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	43
3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	44
3.5.1 Uji Validitas .....	44
3.5.2 Uji Reliabilitas .....	44
3.6 Uji Asumsi SEM .....	45
3.6.1 Ukuran Sampel.....	45
3.6.2 Uji Outliers.....	45
3.6.3 Uji Normalitas.....	46
3.6.4 Uji Multikolinearitas .....	46
3.7 Uji Hipotesis dan Analisis Data .....	47
3.7.1 Tahap Pengembangan Model Teoritis .....	47
3.7.2 Tahap Pengembangan Diagram Alur ( <i>Path Diagram</i> ) .....	47
3.7.3 Tahap Persamaan Struktural, Memilih Jenis Input Matrik, dan Estimasi Model.....	48
3.7.4 Tahap Identifikasi Model Struktural .....	48
3.7.5 Tahap Menilai Kriteria <i>Goodness of Fit</i> .....	49
3.7.6 Tahap Interpretasi dan Modifikasi Model.....	50

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Deskripsi Responden .....	51
4.1.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	51
4.1.2 Responden Berdasarkan Usia.....	52
4.1.3 Responden Berdasarkan Pendidikan.....	52
4.1.4 Responden Berdasarkan Pendapatan atau Gaji.....	53

4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	54
4.3 Proses dan Hasil Analisis Data .....	55
4.3.1 Pengembangan Model Berdasarkan Teori .....	55
4.3.2 Menyusun Diagram Alur ( <i>Path Diagram</i> ).....	56
4.3.3 Persamaan Struktural dan Model Pengukuran .....	56
4.3.4 Memilih Matriks Input dan Teknik Estimasi .....	56
4.3.4.1 Analisis Faktor Konfirmatori.....	57
4.3.4.1.1 Analisis Faktor Konfirmatori Eksogen.....	58
4.3.4.1.2 Analisis Faktor Konfirmatori Endogen .....	60
4.3.4.2 Analisis <i>Structural Equation Modelling</i> .....	62
4.3.5 Menilai Problem Identifikasi .....	65
4.3.6 Evaluasi Kriteria <i>Goodness of Fit</i> .....	66
4.3.6.1 Evaluasi <i>Univariate Outlier</i> .....	66
4.3.6.2 Evaluasi <i>Multivariate Outlier</i> .....	67
4.3.6.3 Uji Normalitas Data.....	71
4.3.6.4 Uji Kesesuaian ( <i>Goodness of Fit</i> ).....	73
4.3.7 Interpretasi dan Modifikasi Model.....	73
4.3.8 Uji Reliabilitas dan <i>Variance Extract</i> .....	75
4.3.8.1 <i>Construct Reliability</i> .....	75
4.3.8.2 <i>Variance Extract</i> .....	75
4.3.9 Pengujian Hipotesis Penelitian.....	78
4.3.9.1 Uji Hipotesis I.....	78
4.3.9.2 Uji Hipotesis II .....	78
4.3.9.3 Uji Hipotesis III .....	79
4.3.9.4 Uji Hipotesis IV .....	79
4.3.9.5 Uji Hipotesis V .....	80

## **BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI MANAJERIAL**

5.1 Kesimpulan atas Masalah Penelitian.....	81
5.2 Implikasi Teoritis .....	83
5.3 Implikasi Manajerial .....	85

5.4 Keterbatasan Penelitian.....	87
5.5 Agenda Penelitian Mendatang .....	87
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>88</b>