

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Sertifikasi	ii
Halaman Persetujuan Tesis	iii
Abstract	iv
Abstraksi	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	viii

BAB I PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang	1
I.2. Perumusan Masalah	14
I.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	14
I.3.1 Tujuan Penelitian	14
I.3.2 Kegunaan Penelitian	15

BAB II TELAAH PUSTAKA, IDENTIFIKASI KEBIJAKAN, DAN PENGEMBANGAN MODEL PENELITIAN EMPIRIS

2.1. Telaah Pustaka	16
2.1.1 <i>Experiential Marketing</i>	16
2.1.2 Keunggulan Atribut Layanan	17
2.1.3 Nilai Nasabah	20
2.1.4 Citra Perusahaan	22

2.1.5	Loyalitas Nasabah	23
2.2.	Indikator Variabel	26
2.3.	Model Penelitian Empiris.....	33
2.4.	Identifikasi Kebijakan	34
2.4.1	Identifikasi <i>Experiential Marketing</i>	34
2.4.2	Identifikasi Keunggulan Atribut Layanan.....	34
2.4.3	Identifikasi <i>Customer Value/Nilai Nasabah</i>	36
2.4.4	Identifikasi Citra Perusahaan	37
2.4.5	Identifikasi Loyalitas Nasabah	37
2.5	Definisi Operasional Variabel.....	38

BAB III METODE PENELITIAN

3.1.	Jenis dan Sumber Data	41
3.1.1	Jenis Data	41
3.1.2	Sumber Data.....	41
3.2.	Obyek Penelitian	42
3.3.	Populasi dan Sampel	42
3.4.	Metode Pengumpulan Data dan Skala Pengukuran	43
3.5.	Analisis Uji Reliabilitas dan Validitas	44
3.6.	Teknik Analisis	45

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1.	Pendahuluan	51
4.2.	Gambaran Umum Responden	52

4.2.1 Responden Menurut Usia	52
4.2.2 Responden Menurut Jenis Kelamin	53
4.2.3 Responden Menurut Pendidikan Terakhir	53
4.3. Analisis Deskriptif	54
4.3.1 Deskripsi Variabel Keunggulan Atribut Layanan	56
4.3.2 Deskripsi Variabel Nilai Nasabah	57
4.3.3 Deskripsi Variabel Citra Perusahaan	58
4.3.4 Deskripsi Variabel <i>Experiential Marketing</i>	59
4.3.5 Deskripsi Variabel Loyalitas Nasabah	60
4.4. Pengujian Asumsi SEM	60
4.4.1 Evaluasi Normalitas Data	60
4.4.2 Evaluasi atas <i>Outlier</i>	62
4.4.3 Evaluasi atas <i>Multicollinearity</i> dan <i>Singularity</i>	62
4.5. Uji Reliability dan Variance Extract	63
4.6. Analisis Data	64
4.6.1 Analisis Faktor Konfirmatori	64
4.6.2 Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Eksogen	64
4.6.3 Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Endogen	66
4.7. Analisis <i>Structural Equation Modelling (SEM)</i>	67
4.8. Pengujian Hipotesis	71

BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN

5.1. Simpulan	72
5.1.1 Simpulan Mengenai Hipotesis 1	72

5.1.2 Simpulan Mengenai Hipotesis 2	72
5.1.3 Simpulan Mengenai Hipotesis 3	72
5.1.4 Simpulan Mengenai Hipotesis 4	73
5.2. Kesimpulan Atas Masalah Penelitian.....	73
5.3. Implikasi Teoritis	75
5.4. Implikasi Kebijakan	76
5.5. Keterbatasan Penelitian	83
5.6. Agenda Penelitian Mendatang	84
Daftar Referensi	85
Lampiran	