

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
BERITA ACARA UJIAN TESIS	
HALAMAN PENGESAHAN	
HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME .....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR TABEL .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR LAMPIRAN .....	ix
ABSTRAK .....	x
ABSTRACT .....	xi
<b>BAB I: PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
1.5 Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II: KAJIAN PUSTAKA &amp; PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b>	
2.1 Kualitas Layanan (SERVQUAL) .....	9
2.2 Jaminan ( <i>Assurance</i> ) .....	13

2.3 Empati ( <i>Empathy</i> ) .....	15
2.4 Keandalan ( <i>Reliability</i> ) .....	16
2.5 Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) .....	17
2.6 Bukti Nyata ( <i>Tangibles</i> ) .....	18
2.7 Kepuasan Konsumen .....	19
2.8 Loyalitas Konsumen .....	21
2.9 Kerangka Konseptual Penelitian .....	23

### **BAB III: METODE PENELITIAN**

3.1 Lokasi Penelitian .....	24
3.2 Populasi dan Sampel .....	24
3.3 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel Penelitian .....	25
3.4 Jenis Data dan Teknik Pengumpulan .....	31
3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	32
3.6 Teknik Analisis (SEM) .....	34

### **BAB IV: HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran Umum PT Bank Mandiri Tbk .....	42
4.2 Analisis Deskriptif Karakteristik Responden .....	45
4.3 Analisis <i>Structural Equation Model</i> (SEM) .....	47
4.3.1 Analisis Faktor Konfirmatori .....	49
4.3.2 Analisis Persamaan Struktural .....	66
4.3.3 Pengujian Hipotesis dan Pembahasan .....	78

**BAB V: KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....86

5.2 Implikasi Teoritis dan Manajerial .....88

5.3 Limitasi Penelitian .....89

DAFTAR PUSTAKA .....90

LAMPIRAN .....95



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Rancangan Instrumen Penelitian .....	29
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	33
Tabel 3.3 <i>Goodness of Fit Index</i> .....	39
Tabel 4.1 Karakteristik Responden .....	46
Tabel 4.2 Muatan Faktor, nilai $t$ , dan Parameter Kesalahan Pengukuran dari Variabel Terobservasi Awal .....	50
Tabel 4.3 Variabel Terobservasi yang Digunakan dan Tidak Digunakan dalam Penelitian .....	52
Tabel 4.4 Muatan Faktor, nilai $t$ , dan Parameter Kesalahan Pengukuran dari Variabel Terobservasi yang Digunakan .....	53
Tabel 4.5 Validitas dan Reliabilitas Konstruk .....	60
Tabel 4.6 Rata-rata Skor Jawaban Responden .....	64
Tabel 4.7 Deskripsi Frekuensi Jawaban Responden .....	65
Tabel 4.8 Pengembangan Variabel Gabungan ( <i>Composite Variables</i> ) .....	69
Tabel 4.9 Validitas dan Signifikansi Hubungan Kausalitas Model Awal .....	71
Tabel 4.10 <i>Modification Indices for GAMMA (1)</i> .....	73
Tabel 4.11 <i>Expected Change for GAMMA (1)</i> .....	74
Tabel 4.12 Statistik <i>Goodness of Fit</i> Model Persamaan Struktural .....	76
Tabel 4.13 Nilai $t$ dari Alur Model Awal dan Akhir .....	76
Tabel 4.14 Korelasi Multipel Kuadrat Persamaan Struktural .....	77
Tabel 4.15 Ringkasan Uji Hipotesis .....	78

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian .....	23
Gambar 3.1 <i>Path Diagram</i> Konstruk dan Indikator Penelitian .....	37
Gambar 4.1 Model Struktur Awal (hanya hubungan konstruk dan nilai <i>t</i> ).....	72
Gambar 4.2 Model Struktur Akhir (hanya hubungan konstruk dan nilai <i>t</i> ).....	78



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A. Kuisisioner Penelitian .....	95
Lampiran B. Uji Validitas Instrumen Penelitian (SPSS) .....	98
Lampiran C. Rekapitulasi Data (Jawaban Kuisisioner) .....	103
Lampiran D. Frekuensi Karakteristik Responden (SPSS) .....	112
Lampiran E. Frekuensi Jawaban Responden (SPSS).....	114
Lampiran F. Hasil <i>Measurement Model</i> Sebelum Modifikasi (Lisrel) .....	121
Lampiran G. Hasil <i>Measurement Model</i> Setelah Modifikasi (Lisrel) .....	132
Lampiran H. Model Persamaan Struktural Lengkap (Lisrel).....	143
Lampiran I. Model Persamaan Struktural Awal (Lisrel) .....	145
Lampiran J. Model Persamaan Struktural Akhir (Lisrel) .....	151