

DAFTAR ISI

SAMPUL

JUDUL

LEMBAR PENGESAHAN

PERNYATAAN ORISINALITAS

ABSTRAK

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	9
1.3. Rumusan Masalah	11
1.4. Tujuan Penelitian.....	12
1.5. Manfaat Penelitian.....	13

BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

2.1. Telaah Pustaka.....	14
2.2. Perumusan Hipotesis	33

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	34
3.2. Metode Penelitian	34
3.3. Populasi dan Sampel.....	35
3.4. Teknik Pengumpulan Data	36
3.5. Teknik Analisis Data	46
3.6. Hipotesis Statistika	58

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Unit Analisis.....	62
4.2. Structural Equation Modeling (SEM)	75
4.3. Pembahasan	92

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan.....	105
5.2. Implikasi Manajerial.....	107
5.3. Saran	109

DAFTAR PUSTAKA	111
-----------------------------	------------

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Matriks Matrik Tinjauan Pustaka.....	2
Tabel 2.1 Matrix Review Penelitian Terdahulu Yang Relevan	29
Tabel 3.1 Skala Likert	37
Tabel 3.2 Variabel Retensi	37
Tabel 3.3 Variabel Kepuasan Nasabah	39
Tabel 3.4 Variabel <i>Customer Service</i>	41
Tabel 3.5 Variabel Kepercayaan	43
Tabel 3.6 Nilai Loading Significant EFA	48
Tabel 3.7 Variabel dan Indikator	52
Tabel 3.9 Goodness Of Fit Index	55
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas <i>Customer Service</i>	63
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Kepercayaan.....	64
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah	66
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Retensi.....	67
Tabel 4.5 Penilaian responden variabel <i>Customer Service</i>	71
Tabel 4.6 Penilaian responden variabel Kepercayaan.....	72
Tabel 4.7 Penilaian responden variabel Kepuasan Nasabah.....	73
Tabel 4.8 Penilaian responden variabel Retensi	74
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas <i>Customer Service</i> (AMOS).....	76
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kepercayaan (AMOS).....	79
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah(AMOS).....	81
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Retensi(AMOS)	83
Tabel 4.13 Hasil Ukuran Kecocokan Model.....	88
Tabel 4.14 Tabel <i>Regression Weights</i>	89
Tabel 4.15 Hasil Analisis Model Struktural.....	89
Tabel 4.16 Hasil Analisis Model Modifikasi-1	103

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kepuasan konsumen / ketidakpuasan Model	16
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Teoritis	32
Gambar 2.3 Kerangka pemikiran teoretik	75
Gambar 3.1 Diagram alur penelitian (software AMOS 2.2).....	50
Gambar 4.1 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	69
Gambar 4.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	69
Gambar 4.3 Profil Responden Berdasarkan Profesi.....	70
Gambar 4.4 Profil Responden Berdasarkan Penghasilan.....	70
Gambar 4.5 Hasil Proposed Model	85
Gambar 4.6 Penilaian responden variabel Kepercayaan.....	72
Gambar 4.7 Penilaian responden variabel Kepuasan Nasabah	73
Gambar 4.8 Penilaian responden variabel Retensi.....	74
Gambar 4.9 Skema Mediasi <i>Customer Service</i>	98
Gambar 4.10 Skema Mediasi Kepercayaan	100
Gambar 4.11 Model Modifikasi-1.....	102

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1 Perbankan Terbaik Berdasarkan Pelayanan Prima	4
Grafik 1.2 Performa Terbaik Customer Service	6

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuestioner

Lampiran 2: Validitas Pretest *Customer Service*

Lampiran 3: Validitas Pretest Kepercayaan

Lampiran 4: Validitas Pretest Kepuasan Nasabah

Lampiran 5: Validitas Pretest Retensi

Lampiran 6: Validitas *Customer Service* – AMOS 2.2

Lampiran 7: Validitas Kepercayaan – AMOS 2.2

Lampiran 8: Validitas Kepuasan Nasabah – AMOS 2.2

Lampiran 9: Validitas Retensi – AMOS 2.2

Lampiran 10: Uji Model Pengukuran Hipotesis – AMOS 2.2

Lampiran 11: Uji Model Pengukuran Modifikasi 1 – AMOS 2.2