

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7

BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

2.1 Telaah Pustaka	9
2.1.1 Kualitas Layanan/Jasa	9
2.1.1.1 Pengertian Kualitas/ jasa	9
2.1.1.2 Elemen Kualitas/ jasa	9
2.1.2 Persepsi Besar Margin Pembiayaan	11
2.1.2.1 Pengertian Persepsi Besar Margin Pembiayaan	11
2.1.2.2 Elemen Persepsi Besar Margin Pembiayaan.....	13
2.1.3 Keputusan Permohonan Pembiayaan	14
2.1.3.1 Pengertian Keputusan Permohonan Pembiayaan	14
2.1.3.2 Elemen Keputusan Permohonan Pembiayaan.....	17
2.1.4 Kepuasan Nasabah	19
2.1.4.1 Pengertian Kepuasan Nasabah	19
2.1.4.2 Elemen Kepuasan Nasabah	25
2.2 Hasil Penelitian yang Relevan	26
2.3 Kerangka Pemikiran.....	37
2.3.1.Pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan permohonan nasabah pembiayaan.	37
2.3.2 Pengaruh persepsi besar margin pembiayaan terhadap keputusan permohonan pembiayaan nasabah.	37
2.3.3 Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah.	38
2.3.4 Pengaruh persepsi besar margin pembiayaan terhadap kepuasan nasabah.....	39

2.3.5 Pengaruh keputusan permohonan pembiayaan terhadap kepuasan nasabah.....	39
2.3.6 Pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan permohonan pembiayaan yang berdampak pada kepuasan nasabah	40
2.3.7 Pengaruh persepsi besar margin pembiayaan terhadap keputusan permohonan pembiayaan yang berdampak pada kepuasan nasabah.....	41
2.4 Perumusan Hipotesis	42

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Unit Analisis dan Ruang Lingkup Penelitian.....	43
3.2 Teknik Penentuan Populasi dan Sampel.	43
3.2.1 Populasi	43
3.2.2 Sampel	44
3.3 Operasional Variabel dan Skala Pengukuran.....	44
3.3.1 Operasional Variabel	44
3.3.2 Indikator Empiris.....	46
3.3.3 Skala Pengukuran	47
3.4 Sumber Data.....	47
3.5 Instrumen Penelitian	47
3.6 Pengujian Instrumen Penelitian	48
3.6.1 Uji Validitas	48
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	48
3.7 Pengujian Asumsi SEM.....	48
3.7.1 Uji Normalitas.....	48
3.7.2 Uji Outlier	49
3.8 Metode Analisis.....	49

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Unit Analisis	58
4.2 Statistik Deskriptif	63
4.3 Hasil Pengujian Hipotesis.	69
4.3.1 Uji Instrumen Penelitian	69
4.3.1.1 Uji Validitas.....	69
4.3.1.2 Uji Reliabilitas	71
4.3.2 Uji Asumsi SEM	73
4.3.2.1 Uji Normalitas	73
4.3.2.2 Uji Outlier.....	75
4.3.3 Uji Ketepatan Model SEM.....	78
4.3.3.1 <i>Principal Componen Analysis (PCA)</i>	79

4.3.3.2 <i>Confirmatory Factor Analysis (CFA)</i>	82
4.3.3.3 <i>Structural Equation Model (SEM)</i>	86
4.3.4 Analisis Pengaruh Antar Variabel	87
4.3.5 Uji Hipotesis.....	89
4.4 Pembahasan	93

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	100
5.2 Saran dan Keterbatasan Penelitian	101
5.2.1 Saran	101
5.2.2 Keterbatasan Penelitian	102

DAFTAR PUSTAKA 104

LAMPIRAN.....

DAFTAR TABEL

2.1	Alternatif Definisi Kepuasan Nasabah.....	20
2.2	Hasil Penelitian yang Relevan	26
3.1	Parameter GOF (<i>Goodness of fit</i>)	56
4.1	Nilai dan kriteria Interval Score Kuisisioner	63
4.2	Tanggapan Responden terhadap Variabel Persepsi Besar Margin Pembiayaan	64
4.3	Tanggapan Responden terhadap Variabel Kualitas Pelayanan.....	65
4.4	Tanggapan Responden terhadap Variabel Keputusan Pembiayaan.....	67
4.5	Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepuasan Nasabah	68
4.6	Hasil Uji Validitas.....	70
4.7	Uji Reabilitas Persepsi Besar Margin Pembiayaan.....	71
4.8	Uji Reabilitas Kualitas Layanan	72
4.9	Uji Reabilitas Keputusan Permohonan Pembiayaan.....	72
4.10	Uji Reabilitas Kepuasan Nasabah	73
4.11	Hasil Uji Normalitas	74
4.12	Hasil Uji Outlier (Mahalanobis)	75
4.13	Component Matrix Persepsi Besar Margin Pembiayaan	79
4.14	Component Matrix Kualitas Layanan	80
4.15	Component Matrix Keputusan Permohonan Pembiayaan	82
4.16	Component Matrix Kepuasan Nasabah	83
4.17	Ukuran Kesesuaian Model Penelitian SEM (Before Dropping).....	85

4.18	Ukuran Kesesuaian Model Penelitian SEM (After Dropping)	88
4.19	Pengaruh Langsung, Tidak langsung dan Pengaruh Total.....	90
4.20	<i>Regression Weights SEM</i>	91
4.21	Hasil Uji Sobel pada Efek Mediasi Antar Variabel (Persepsi Besar Margin Pembiayaan -> Keputusan Permohonan Pembiayaan -> Kepuasan Nasabah.).....	92
4.22	Hasil Uji Sobel pada Efek Mediasi Antar Variabel (Kualitas Layanan -> Keputusan Permohonan Pembiayaan -> Kepuasan Nasabah.)	93
4.23	Kesimpulan Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian.....	93

DAFTAR GAMBAR

2.1	Model perilaku pengambilan keputusan konsumen dan faktor-faktor yang mempengaruhinya	15
2.2	Skema Kerangka Penelitian	42
3.1	Model Penelitian	52
4.1	Sebaran Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
4.2	Sebaran Responden berdasarkan Usia	59
4.3	Sebaran Responden berdasarkan Status Perkawinan.....	60
4.4	Sebaran Responden berdasarkan Pendidikan.....	61
4.5	Sebaran Responden berdasarkan Masa Kerja	61
4.6	Sebaran Responden berdasarkan Penghasilan per Bulan.....	62
4.7	Analisis Faktor Eksploratory Variabel Persepsi Besar Margin Pembiayaan	78
4.8	Analisis Faktor Eksploratory Variabel Kualitas Layanan	81
4.9	Analisis Faktor Eksploratory Variabel Keputusan Permohonan Pembiayaan	82
4.10	Analisis Faktor Eksploratory Variabel Kepuasan Nasabah.....	83
4.11	Model Awal Hasil Gabungan Variabel atau CFA <i>Before Dropping</i> ...	84
4.12	Model Gabungan Variabel Fit atau CFA <i>After Dropping</i>	87
4.13	Structural Equation Model (SEM)	89