

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS	iii
ABSTRACT	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
 BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
 BAB II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1 Kajian Pustaka	12
2.1.1 Pengertian Kualitas Layanan Jasa	12
2.1.2 Dimensi Kualitas Layanan.....	14
2.1.3 Perilaku Konsumen	14

2.1.4	Kepuasan Pelanggan.....	16
2.1.5	<i>Word of Mouth</i>	23
2.1.6	Penelitian Terdahulu.....	27
2.2	Kerangka Pemikiran.....	30
2.3	Hipotesis.....	31
2.3.1	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	31
2.3.2	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap <i>Word of Mouth</i>	33
2.3.3	Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap <i>Word Of Mouth</i>	35
 BAB III. METODOLOGI PENELITIAN		
3.1	Rancangan dan Ruang Lingkup Penelitian.....	37
3.1.1	Rancangan Penelitian.....	37
3.1.2	Ruang Lingkup Penelitian.....	38
3.2	Variabel Penelitian.....	38
3.2.1	Identifikasi Konstruk/Variabel.....	38
3.2.2	Definisi Operasional Variabel.....	41
3.3	Prosedur Pengumpulan Data.....	47
3.3.1	Jenis Data.....	47
3.3.1.1	Jenis Data Menurut Sifatnya.....	47
3.3.1.2	Jenis Data Menurut Sumber.....	47

3.3.2	Populasi Penelitian.....	48
3.3.3	Sampel Penelitian.....	49
3.3.4	Prosedur Pengumpulan Data.....	49
3.4	Instrumen Penelitian dan Skala Pengukuran.....	50
3.5	Metode Analisis Data.....	51
3.5.1	Frekuensi Distribusi.....	51
3.5.1.1	Distribusi Frekuensi Relatif.....	52
3.5.1.2	Distribusi Frekuensi Persentase.....	52
3.5.2	<i>Structural Equation Modelling (SEM)</i>	52
3.5.2.1	Pengertian SEM (<i>Structural Equation Modelling</i>).....	52
3.5.2.2	Tahapan Pemodelan Dengan Analisis Persamaan Struktural (SEM).....	54
3.6	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	57

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Hasil Penelitian.....	58
4.1.2	Deskripsi Identitas Responden.....	58
4.1.3	Distribusi Frekuensi.....	60
4.1.4	Hasil Analisis Hubungan Antara Konstruk Penelitian...	69
4.1.5	Analisis <i>Full Structural Equation Model</i>	81
4.2	Pembahasan Hipotesis Penelitian.....	86
4.2.1	Hasil dan Pembahasan Pengaruh Tidak Langsung (<i>indirect effect</i>).....	89

4.3 Pembahasan Masalah Penelitian	90
4.4 Keterbatasan Penelitian	92
4.5 Implikasi Teoritis	93
4.6 Implikasi Manajerial	93

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	96
5.2 Saran.....	97

DAFTAR PUSTAKA.....	99
----------------------------	-----------

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Daftar 10 Bank Terbaik Dalam Pelayanan Tahun 2013-2014	7
Tabel 1.2	Keluhan Dominan Nasabah Bank Bjb Cabang Subang Selama 2013-2015.....	8
Tabel 2.1	Perbedaan Antara Kualitas Produk dan Jasa	12
Tabel 2.2	Komponen Pheriperal dan Dimensi Model Servqual.....	22
Tabel 2.3	Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3.1	Data Operasional Variabel Kualitas Layanan-Kepuasan Nasabah- <i>Word of Mouth</i>	40
Tabel 3.2	Indeks Kesesuaian.....	57
Tabel 4.1	Distribusi Karakteristik Responden	59
Tabel 4.2	Distribusi Persentase Persepsi Responden Berdasarkan Penilaian Terhadap Variabel Kualitas Layanan Bank Bjb Cabang Subang.....	62
Tabel 4.3	Distribusi Persentase Persepsi Responden Berdasarkan Penilaian Terhadap Variabel Kepuasan Nasabah Bank Bjb Cabang Subang.....	67
Tabel 4.4	Distribusi Persentase Persepsi Responden Berdasarkan Penilaian Terhadap Variabel WOM Nasabah Bank Bjb Cabang Subang.....	68
Tabel 4.5	Hasil Uji Normalitas Data.....	70
Tabel 4.6	<i>Goodness of Fit Indexes CFA 1st Order</i> Konstruk Kualitas Layanan	72
Tabel 4.7	Pengukuran Validitas Konstruk 1 st Oder	73
Tabel 4.8	Hasil Uji <i>Goodness of Fit 2nd Order</i> Konstruk Kualitas Layanan	75

Tabel 4.9	<i>Regression weight (factor loading) Measurement 2nd Order Model</i> Konstruk Kualitas Layanan.....	76
Tabel 4.10	<i>Standardized Regression Weight 2nd Order</i> Konstruk Kualitas Layanan	76
Tabel 4.11	Hasil Uji <i>Goodness of Fit</i> Konstruk Endogen	79
Tabel 4.12	<i>Regression weight (factor loading) Measurement 2nd Model</i> Konstruk Endogen.....	80
Tabel 4.13	<i>Standardized Regression Weight</i> Konstruk Endogen	80
Tabel 4.14	Hasil <i>Variance Extract</i>	82
Tabel 4.15	Hasil Uji Realibilitas	82
Tabel 4.16	Hasil Uji <i>Goodness of Fit Full Model</i>	85
Tabel 4.17	<i>Standardized Regression Weight Full Model</i>	86
Tabel 4.18	Ringkasan Hasil Hipotesis	86
Tabel 4.19	Implikasi Manajerial	94



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model Perilaku Konsumen.....	15
Gambar 2.2. Konsep Kepuasan Pelanggan	19
Gambar 2.3. Kerangka Konseptual	31
Gambar 3.1. Model Jalur Hubungan Variabel Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan WOM	55
Gambar 4.2 <i>Confirmatory Factor Analysis 2nd Order</i> Konstruk Kualitas Layanan.....	74
Gambar 4.3 <i>Confirmatory Factor Analysis</i> Konstruk Endogen	78
Gambar 4.4 <i>Full Structural Equation Model</i> Kualitas Layanan, Kepuasan dan WOM.....	83
Gambar 4.5 <i>Word of Mouth</i> Nasabah Proses-1	91
Gambar 4.6 <i>Word of Mouth</i> Nasabah Proses-2.....	91
Gambar 4.7 <i>Word of Mouth</i> Nasabah Proses-3.....	92

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2. Hasil Pengisian Kuesioner
- Lampiran 3. Distribusi Jawaban Responden
- Lampiran 4. Hasil Uji CFA 1st Order Konstruk Eksogen
- Lampiran 5. Hasil Uji CFA 2nd Order Konstruk Eksogen
- Lampiran 6. Hasil Uji CFA Konstruk Endogen
- Lampiran 7. Hasil Uji Realibilitas Konstruk
- Lampiran 8. Hasil Uji Model Struktural

