

DAFTAR ISI

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	i
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ixi
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT.....	xiv
 BAB I: PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	6
 BAB II: KAJIAN PUSTAKA & PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
2.1 Kualitas Layanan.....	9
2.2 Kepuasan	16
2.3 Loyalitas konsumen.....	19
2.4 <i>Word of Mouth</i> (WOM).....	23
2.5 Model Penelitian	27

BAB III: METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian	28
3.2 Populasi dan Sampel	28
3.2.1 Populasi	28
3.2.2 Sampel	28
3.3 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel Penelitian	29
3.3.1 Kualitas layanan	29
3.3.2 Kepuasan konsumen	31
3.3.3 Loyalitas konsumen	31
3.3.4 <i>Word of Mouth</i> (WOM)	32
3.4 Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	32
3.5 Uji Kualitas Instrumen	34
3.5.1 Uji Validitas	34
3.5.2 Uji Reliabilitas	35
3.6 Teknik Analisis Data (SEM)	38
3.7 Analisis Faktor Konfirmatori	39
3.8 Analisis Model Struktural	41

BAB IV: HASIL ANALISIS & PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Responden	44
4.1.1 Jenis Kelamin	44
4.1.2 Umur	44
4.1.3 Jenis Bank Tempat Bekerja	45
4.1.4 Lama Bekerja di Perusahaan	45

4.1.5 Pendidikan Terakhir	46
4.1.6 Program yang Diikuti	46
4.1.7 Lama Menjadi Konsumen PTP Yogyakarta.....	47
4.1.8 Frekuensi Menggunajan Jasa.....	47
4.2 Analisis Model Pengukuran	48
4.2.1 Uji Validitas.....	50
4.2.2 Penilaian Kesesuaian Model.....	53
4.2.3 Respesifikasi Model	54
4.2.4 Uji Reliabilitas Data	55
4.3 Deskripsi Penilaian Responden Terhadap Variabel Penelitian	58
4.4 Analisa Model Struktural	61
4.4.1 Pembuatan Data Baru	61
4.4.2 Pengembangan skala gabungan.....	62
4.5 Penilaian Kesesuaian Model Struktural	64
4.6 Pengujian Hipotesis dan Pembahasan	67

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	73
5.2 Implikasi Teoritis dan Manajerial	73
5.3 Limitasi Penelitian.....	73

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	37
Tabel 3.3 <i>Goodness of Fit Index</i>	40
Tabel 4.1 Responden Menurut Jenis Kelamin	44
Tabel 4.2 Responden Menurut Umur	44
Tabel 4.3 Responden Menurut Tempat Bekerja	45
Tabel 4.4 Responden Menurut Lama Bekerja di Perusahaan	45
Tabel 4.5 Responden Menurut Pendidikan Terakhir	46
Tabel 4.6 Responden Menurut Program yang diikuti	46
Tabel 4.7 Responden Menurut Lama Menjadi Konsumen	47
Tabel 4.8 Responden Menurut Frekuensi Menggunakan Jasa	47
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Indikator Variabel Awal	50
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Indikator Variabel Akhir	51
Tabel 4.11 Nilai Indeks Godness Of Fit	53
Tabel 4.12 Reliabilitas Data	57
Tabel 4.13 Deskripsi Frekuensi Jawaban Responden	58
Tabel 4.14 Pengembangan Variabel Gabungan	64
Tabel 4.15 Penilaian Kesesuaian Model	65
Tabel 4.16 Ringkasan Uji Hipotesis	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian	27
Gambar 4.1 Model Struktural (hanya hubungan konstruk dan nilai t)	66



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A. Kuisisioner Penelitian

Lampiran B. Uji Validitas Instrumen Penelitian (SPSS)

Lampiran C. Rekapitulasi Data (Jawaban Kuisisioner)

Lampiran D. Hasil *Measurement Model* Sebelum Modifikasi (Lisrel)

Lampiran E. Hasil *Measurement Model* Setelah Modifikasi (Lisrel)

Lampiran F. Model Persamaan Struktural Lengkap (Lisrel)

Lampiran G. Model Persamaan Struktural Akhir (Lisrel)

