

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Penelitian Terdahulu	7
1.3 Identifikasi Masalah.....	9
1.4 Batasan Masalah	9
1.5 Rumusan Masalah.....	9
1.6 Tujuan Penelitian	10
1.7 Manfaat Penelitian	10
1.8 Sistematika Penulisan	10
BAB II.....	12
LANDASAN TEORI.....	12
2.1 Kualitas Pelayanan.....	12
2.2 Kepuasan	17
2.3 Loyalitas	23
2.4 Kredit Pemilikan Rumah (KPR)	29

BAB III	31
RERANGKA KONSEPTUAL dan HIPOTESIS PENELITIAN	31
3.1 Rerangka Konseptual	31
3.2 Hipotesis Penelitian	35
3.2.1 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan	35
3.2.2 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Loyalitas	35
3.2.3 Hubungan Antara Kepuasan dan Loyalitas	36
BAB IV	38
METODE PENELITIAN.....	38
4.1 Desain Penelitian.....	38
4.2 Definisi Operasionalisasi dan Pengukuran Variabel.....	38
4.2.1 Kualitas Pelayanan (X_1)	38
4.2.2 Kepuasan (X_2)	40
4.2.3 Loyalitas (X_3)	41
4.3 Metode Pengukuran	42
4.4 Teknik Pengumpulan Data.....	42
4.5 Populasi dan Sampel	42
4.5.1 Populasi	42
4.5.2 Sampel	42
4.6 Jenis dan Sumber Data.....	43
4.7 Uji Kualitas Data.....	44
4.8 Uji Validitas	44
4.9 Uji Reliabilitas	45
4.10 Teknik Analisis Data.....	47
4.10.1 Uji Inferensial.....	47
4.10.2 Metode Analisis SEM	48
4.10.3 Pengujian dalam SEM.....	49
4.10.4 Variabel-Variabel dalam SEM.....	50
4.10.5 Model-Model dalam SEM.....	51
4.10.6 Analisis Faktor dalam SEM	51

4.10.7	Analisis terhadap Output.....	52
4.10.8	Manfaat SEM dalam Penelitian	52
BAB V	54
ANALISA DAN PEMBAHASAN	54
5.1	Gambaran Umum <i>Obyek</i> Penelitian.....	54
5.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan.....	54
5.1.2	Struktur Perusahaan.....	57
5.1.3	Uraian Tugas Perusahaan	58
5.2	Pelaksanaan Penelitian.....	60
5.2.1	Pelaksanaan <i>Pre-test</i>	60
5.2.1.1	Pembahasan Uji Validitas.....	61
5.2.1.2	Pembahasan Uji Reliabilitas	64
5.2.2	Pelaksanaan <i>Survey</i>	65
5.3	Hasil Penelitian	65
5.3.1	Analisis Deskriptif Demografi Responden.....	65
5.3.2	Analisis Perbedaan Demografi Responden (Uji ANOVA).....	66
5.3.2.1	Perbedaan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	66
5.3.2.2	Perbedaan Responden Berdasarkan Usia.....	67
5.3.2.3	Perbedaan Responden Berdasarkan Status	68
5.3.2.4	Perbedaan Responden Berdasarkan Pekerjaan	68
5.3.2.5	Perbedaan Responden Berdasarkan Penghasilan.....	69
5.4	Analisis Hasil Penelitian dengan SEM	70
5.4.1	Analisis Model Pengukuran	70
5.4.2	Analisis Uji Struktural.....	72
5.4.3	Analisis Kesesuaian Seluruh Model.....	74
5.4.4	Pengujian Hipotesis	78
5.4.4.1	Analisis Hasil Pengujian Hipotesis 1.....	79
5.4.4.2	Analisis Hasil Pengujian Hipotesis 2.....	80
5.4.4.3	Analisis Hasil Pengujian Hipotesis 3.....	81
5.5	Implikasi Manajerial	81

BAB VI	89
KESIMPULAN DAN SARAN.....	89
6.1 Kesimpulan.....	89
6.2 Keterbatasan Penelitian.....	89
6.3 Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN	95