

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
RIWAYAT HIDUP	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Batasan Masalah	5
1.3 Rumusan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat penelitian	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Metode <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM).....	7
2.2 Variabel-variabel dalam SEM	8
2.2.1 Variabel Laten.....	8
2.2.2 Variabel Manifest.....	8
2.3 Partial Least Square (PLS).....	9
2.4 Langkah-langkah analisis SEM-PLS	12
2.5 Kualitas Pelayanan.....	21
2.6 Kepuasan Pelanggan (<i>Costumer Satisfaction</i>).....	22
2.7 Loyalitas.....	23
BAB III. METODE PENELITIAN	25

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	25
3.2 Jenis Penelitian.....	25
3.3 Populasi dan Sampel.....	25
3.4 Variabel Penelitian.....	27
3.5 Tehnik Pengumpulan Data.....	30
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	31
3.7 Prosedur Penelitian.....	33
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	36
4.1 Deskripsi dari Karakteristik Responden.....	36
4.2 Data Hasil Penelitian.....	39
4.3 Analisis Loyalitas Nasabah Bank Negara Indonesia Cabang UNIMED Menggunakan SEM-PLS.....	42
4.3.1 Konseptualisasi Model.....	42
4.3.2 Kontruksi Diagram Jalur.....	42
4.3.3 Konversi Diagram Jalur ke Sistem Persamaan.....	43
4.3.4 Estimasi Parameter Model.....	43
4.3.5 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	46
4.3.6 Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	46
4.3.7 Pengujian Hipotesis (<i>Resampling Bootstrap</i>).....	49
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	52
5.1 Kesimpulan.....	52
5.2 Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA.....	55
LAMPIRAN.....	57