

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	
LEMBAR PERNYATAAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PEDOMAN PENGGUNAAN SKRIPSI	iv
SURAT PERNYATAAN TENTANG ORISINALITAS	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	15
1.1 Latar Belakang	15
1.2 Rumusan Masalah	18
1.3 Tujuan.....	19
1.4 Manfaat.....	19
1.5 Batasan Masalah.....	20
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	21
2.1 Profil Bank BRI.....	21
2.2 <i>Customer Relationship Management</i>	22

2.3 <i>Servicescape</i>	23
2.4 Kepuasan Nasabah	24
2.5 Loyalitas Nasabah	25
2.6 Statistika Deskriptif	26
2.7 Uji Validitas	27
2.8 Uji Reliabilitas	28
2.9 Uji Normalitas Multivariat	29
2.10 <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM)	30
2.11 <i>Partial Least Square</i> (SEM-PLS)	32
2.11.1 Spesifikasi Model dalam SEM-PLS	33
2.11.2 Estimasi Parameter SEM-PLS	37
2.11.3 Evaluasi Model SEM-PLS	40
2.11.4 Diagram Jalur	44
2.11.5 Metode <i>Bootstrapping</i> pada SEM-PLS	45
2.11.6 Pengujian Hipotesis	45
2.11.7 <i>Software</i> SmartPLS 3.0	47
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	48
3.1 Data dan Sumber Data	48
3.2 Metode Pengambilan Sampel	48
3.3 Variabel Penelitian	48
3.4 Langkah-Langkah Analisis Data	51
3.5 Diagram Alir	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	54
4.1 Pengujian Instrumen Kuesioner	54

4.1.1 Uji Validitas.....	54
4.1.2 Uji Reliabilitas	55
4.2 Analisis Deskriptif Karakteristik Responden.....	56
4.3 Uji Normalitas Multivariat	64
4.4 Analisis Pemodelan <i>Customer Relationship Management</i> dan <i>Servicescape</i>	64
4.4.1 Konstruksi Diagram Jalur	65
4.4.2 Konversi Diagram Jalur Menjadi Persamaan Model Pengukuran.....	67
4.4.3 Estimasi Parameter Model.....	69
4.4.4 Evaluasi Model	70
4.4.5 Rekonstruksi Diagram Jalur	75
4.4.6 Rekonversi Diagram Jalur Menjadi Persamaan Model Pengukuran	77
4.4.7 Re-estimasi Parameter Model.....	79
4.4.8 Re-evaluasi Model	80
4.4.9 Pengujian Hipotesis	86
4.4.10 Pengaruh Hubungan Antar Variabel.....	95
4.4.11 Interpretasi Model.....	97
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	101
5.1 Kesimpulan.....	101
5.2 Saran.....	102
DAFTAR PUSTAKA	103
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul Tabel	Halaman
2.1	Tingkat Reliabilitas Alpha	29
2.2	Kriteria Nilai GoF	44
3.1	Variabel Demografi	49
3.2	Variabel Penelitian	50
4.1	Hasil Uji Validitas	54
4.2	Hasil Uji Reliabilitas	56
4.3	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	57
4.4	Karakteristik Responden berdasarkan Usia	57
4.5	Karakteristik Responden berdasarkan Asal	59
4.6	Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir	60
4.7	Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan	61
4.8	Karakteristik Responden berdasarkan Penghasilan	62
4.9	Karakteristik Responden berdasarkan Lama Menjadi Nasabah	63
4.10	Nilai <i>Loading Factor</i>	71
4.11	Nilai AVE	72
4.12	Nilai <i>Cross Loading</i>	73
4.13	Nilai <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i>	74
4.14	Nilai <i>Loading Factor</i> Setelah Re-evaluasi	81
4.15	Nilai AVE Setelah Re-evaluasi	82
4.16	Nilai <i>Cross Loading</i> Setelah Re-evaluasi	83
4.17	Nilai <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i> Setelah Re-evaluasi	84
4.18	Nilai <i>R-Square</i>	85
4.19	Pengaruh Antar Variabel	95

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul Gambar	Halaman
2.1	Model Reflektif	35
2.2	Model Formatif	36
3.1	Diagram Alir	52
4.1	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	57
4.2	Karakteristik Responden berdasarkan Usia	58
4.3	Karakteristik Responden berdasarkan Asal	59
4.4	Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir	60
4.5	Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan	61
4.6	Karakteristik Responden berdasarkan Penghasilan	62
4.7	Karakteristik Responden berdasarkan Lama Menjadi Nasabah	63
4.9	Diagram Jalur Penelitian	66
4.9	Diagram Jalur Penelitian Setelah Rekonstruksi	76
4.10	Diagram Jalur Model Akhir Setelah <i>Bootstrapping</i>	87

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul
1	Kuesioner Penelitian
2	Data Penelitiam
3	Uji Validitas dengan <i>Software</i> SPSS
4	Uji Reliabilitas dengan <i>Software</i> SPSS
5	Uji Normalitas Multivariat
6	<i>Outer Loadings</i>
7	<i>Path Coefficients</i>
8	<i>Cronbach's Alpha, Composite Reliability, AVE, R-Square</i>
9	<i>Cross Loading</i>
10	Diagram Jalur Hasil Algoritma PLS
11	Diagram Jalur Hasil <i>Bootstrapping</i>
12	<i>Outer Loadings</i> Setelah Re-estimasi
13	<i>Path Coefficients</i> Setelah Re-estimasi
14	<i>Cronbach's Alpha, Composite Reliability, AVE, R-Square</i> Setelah Re-evaluasi
15	<i>Cross Loading</i> Setelah Re-evaluasi
16	<i>Indirect Effects</i> dan <i>Total Effects</i>
17	Diagram Jalur Hasil Algoritma PLS Setelah Rekonstruksi
18	Diagram Jalur Hasil <i>Bootstrapping</i> Setelah Rekonstruksi