

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan karuniaNya sehingga penulisan thesis ini dapat diselesaikan dengan baik. Thesis ini dibuat untuk memenuhi salah satu persyaratan akademik guna memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Pascasarjana Universitas Pelita Harapan.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

- 1) Ibu Dra. Gracia Shinta S. Ugut, M.B.A, Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan.
- 2) Bapak Innocentius Bernarto, S.T., M.S.i., M.M., M.Si, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Pelita Harapan.
- 3) Bapak Dr. Ir. Martinus Thjia Tjen Jong, M.M. , selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar dan tekun memberikan arahan, membimbing serta memberikan dukungan terus-menerus sehingga tesis ini dapat diselesaikan dengan baik.
- 4) Seluruh dosen yang telah memberikan pengajaran berupa ilmu, pengalaman, saran dan bimbingan kepada kami dalam program studi Magister Manajemen. Kami bersyukur karena bisa menerapkan pengetahuan tersebut dalam pengerjaan tesis yang kami buat ini.
- 5) Seluruh staff dan karyawan Universitas Pelita Harapan.
- 6) Seluruh keluarga penulis yang telah memberikan dukungan, doa, dan motivasi dalam proses pengerjaan tesis ini.
- 7) Para responden yang berkenan meluangkan waktu membantu pengisian kuesioner yang kami sebar.

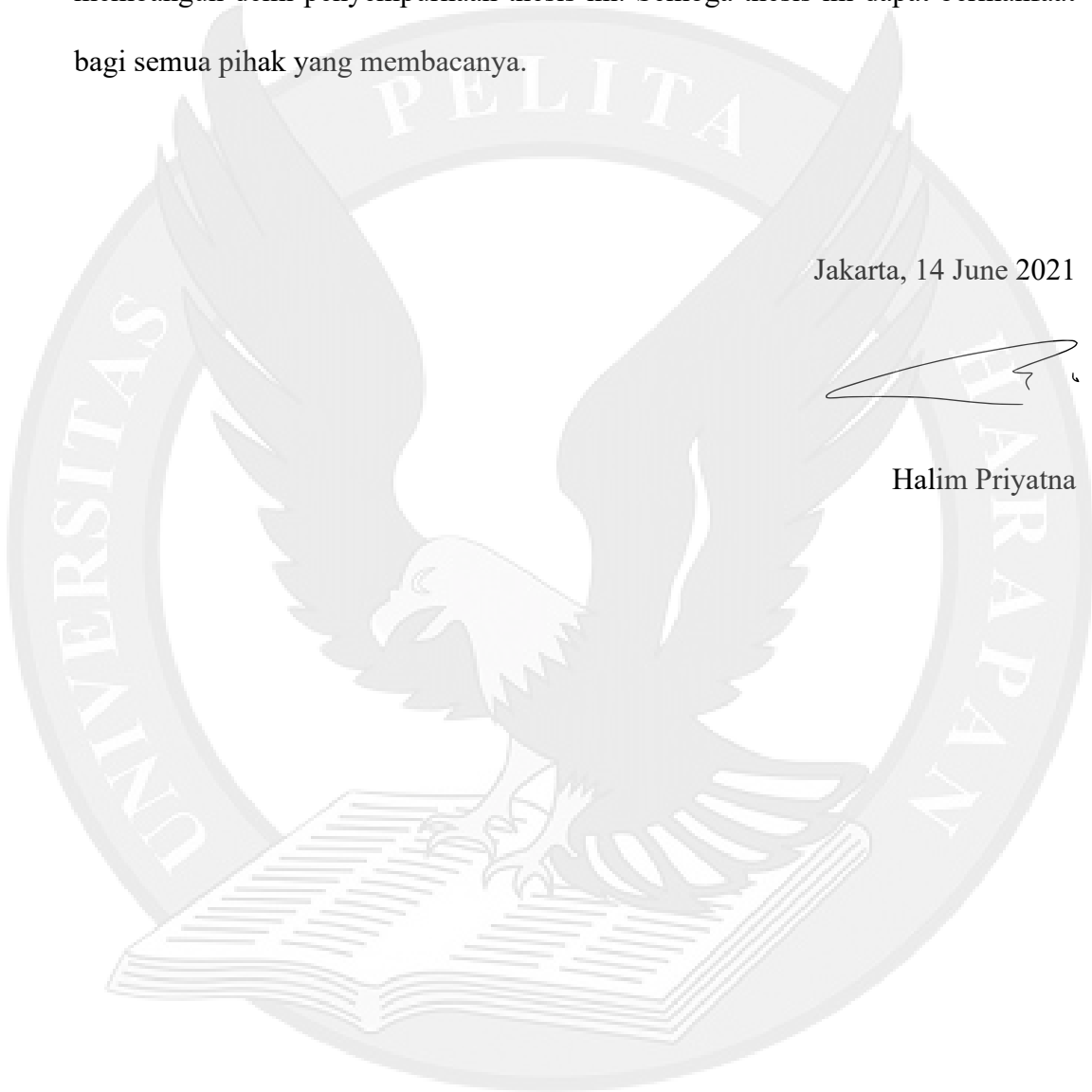
8) Semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan tesis ini. Oleh karena itu, penulis menghargai apabila ada saran dan kritik yang membangun demi penyempurnaan thesis ini. Semoga thesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Jakarta, 14 June 2021



Halim Priyatna



# DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Kegunaan atau manfaat Penelitian .....	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	7
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
2.1 <i>Service Quality</i> .....	9
2.2 <i>Brand Image</i> .....	11
2.3 <i>Customer Satisfaction</i> .....	13
2.4 <i>Customer Loyalty</i> .....	14
2.5 Penelitian Terdahulu.....	15
2.6 Pengembangan Hipotesa.....	20
2.6.1 Kaitan antara <i>Service Quality</i> dengan <i>Customer Satisfaction</i> .....	20
2.6.2 Kaitan antara <i>Service Quality</i> dengan <i>Customer Loyalty</i> .....	22
2.6.3 Kaitan <i>Brand Image</i> dengan <i>Customer Satisfaction</i> .....	22
2.6.4 Kaitan <i>Brand Image</i> dengan <i>Customer Loyalty</i> .....	24

2.6.5	Kaitan antara <i>Customer Satisfaction</i> dengan <i>Customer Loyalty</i> ....	26
2.7	Model Penelitian.....	27
<b>BAB III. METODE PENELITIAN.....</b>		<b>28</b>
3.1	Obyek Penelitian .....	28
3.2	Unit Analisis.....	29
3.3	Tipe Penelitian.....	29
3.4	Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	29
3.5	Populasi dan Sampel .....	35
3.5.1	Populasi.....	35
3.5.2	Penentuan jumlah sampel .....	35
3.5.3	Metode penarikan sampel .....	36
3.6	Metode Pengumpulan Data .....	36
3.7	Metode Analisis Data .....	37
3.8	Pengujian Instrumen Penelitian.....	38
3.8.1	Uji validitas.....	38
3.8.2	Uji reliabilitas .....	38
3.8.3	Hasil uji instrumen pendahuluan .....	38
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>44</b>
4.1	Profil Responden .....	44
4.1.1	Jenis Kelamin.....	44
4.1.2	Usia .....	45
4.1.3	Pendidikan Terakhir.....	45
4.1.4	Pendapatan .....	46
4.1.5	Durasi menjadi nasabah di Bank BCA .....	46
4.1.6	Bank aktif yang digunakan nasabah selain BCA.....	47
4.1.7	Frekuensi rata-rata nasabah melakukan transaksi di Bank BCA.....	47
4.2	Post Test .....	48
4.2.1	Statistik Deskriptif .....	48
4.2.2	Evaluasi Outer Model.....	49
4.2.3	Evaluasi Inner Model .....	54

4.3 Pembahasan.....59

**BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....62**

5.1 Kesimpulan .....62

5.2 Implikasi Manajerial .....62

**DAFTAR PUSTAKA**



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Penelitian .....	27
Gambar 4.1 Outer Model .....	55
Gambar 4.2 Model Struktural t-value .....	57



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Table 3.1 Operasionaliasi Variabel Penelitian.....	30
Tabel 3.2 <i>Loading Factor</i> 1 .....	39
Tabel 3.3 <i>Loading Factor</i> 2 .....	40
Table 3.4 <i>Convergent Validity AVE Pretest</i> .....	41
Table 3.5 Hasil <i>Discriminant Validity Pretest</i> .....	42
Table 3.6 <i>Cronbach's Reliability Pretest</i> .....	42
Table 3.7 <i>Composite Reliability Pretest</i> .....	43
Tabel 4.1 Persentase Jenis Kelamin.....	45
Tabel 4.2 Persentase Usia .....	46
Tabel 4.3 Persentase Pendidikan Terakhir.....	46
Tabel 4.4 Persentase Pendapatan .....	47
Tabel 4.5 Durasi Menjadi Nasabah BCA .....	47
Tabel 4.6 Persentase Bank aktif yang digunakan nasabah selain BCA.....	48
Tabel 4.7 Persentase Frekuensi rata-rata Anda melakukan transaksi di Bank BCA	48
Table 4.8 Hasil Uji Statistik Deskriptif Penelitian Aktual.....	51
Table 4.9 Outer Loading I.....	50
Table 4.10 Hasil Uji Outer Loading II.....	51
Tabel 4.11 Hasil Uji Cronbach Alpha dan <i>Composite Reliability</i> .....	52
Table 4.12 Uji Average Variance Extracted (AVE).....	53
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Diskriminan (Fornell-Lacker).....	54
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolonieritas .....	55
Tabel 4.15 Nilai R-square .....	56
Tabel 4.16 Hasil Hipotesis.....	57
Tabel 4.17 Uji Mediasi .....	59

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Kuesioner.....	xx
Lampiran B Hasil Kuesioner .....	xxix
Lampiran C Output SmartPLS.....	xxiv

