

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1 Sejarah PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk.....	1
1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	2
1.2 Latar Belakang Penelitian.....	2
1.3 Perumusan Masalah.....	12
1.4 Tujuan Penelitian.....	13
1.5 Manfaat Penelitian.....	14
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
2.1 Teori-Teori Terkait Penelitian dan Penelitian Terdahulu.....	16
2.1.1 Service Quality dan Model BSQ.....	16
2.1.2 Price.....	17
2.1.3 Customer Satisfaction.....	17
2.1.4 Hubungan Service Quality dan Customer Satisfaction.....	18
2.1.5 Price dalam Hubungan antara Service Quality dan Customer Satisfaction.....	19

2.1.6 Penelitian Terdahulu.....	20
2.2 Kerangka Pemikiran	25
2.3 Hipotesis Penelitian	26
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Jenis Penelitian	30
3.2 Operasional Variabel dan Skala Pengukuran.....	31
3.2.1 Operasional Variabel.....	31
3.2.2 Skala Pengukuran	33
3.3 Tahapan Penelitian.....	33
3.4 Populasi dan Sampel.....	34
3.4.1 Populasi	34
3.4.2 Sampel	34
3.5 Pengumpulan Data dan Sumber Data	36
3.5.1 Pengumpulan Data	36
3.5.2 Sumber Data	36
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	37
3.6.1 Uji Validitas	37
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	38
3.7 Teknik Analisis Data	39
3.7.1 Analisis Deskriptif.....	40
3.7.2 PLS-SEM.....	41
3.7.3 Measurement Model (Outer Model).....	42
3.7.4 Structural Model (Inner Model)	44
3.7.5 Uji Goodness of Fit	44
3.7.6 Uji Hipotesis.....	44

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1 Karakteristik Responden.....	48
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	50
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	50
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	51
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Kewarganegaraan.....	52
4.1.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Waktu Responden Menjadi Nasabah Bank BNI.....	53
4.2 Hasil Penelitian.....	54
4.2.1 Analisis Deskriptif.....	54
4.2.2 Measurement Model (Outer Model).....	68
4.2.3 Structural Model (Inner Model)	73
4.2.4 Uji Goodness of Fit	74
4.2.5 Uji Hipotesis.....	74
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	78
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	84
5.1 Kesimpulan	84
5.2 Saran	86
5.2.1 Saran Praktis.....	86
5.2.2 Saran Teoritis.....	87
DAFTAR PUSTAKA.....	88
LAMPIRAN.....	97