

## DAFTAR ISI

|   |      |
|---|------|
| LEMBAR PENGESAHAN TESIS .....                 | ii   |
| LEMBAR PERNYATAAN .....                       | iii  |
| KATA PENGANTAR .....                          | iv   |
| DAFTAR ISI .....                              | vi   |
| DAFTAR TABEL .....                            | x    |
| DAFTAR GAMBAR .....                           | xii  |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                         | xiii |
| INTISARI .....                                | xiv  |
| ABSTRACT .....                                | xv   |
| BAB I PENDAHULUAN .....                       | 1    |
| 1.1 Latar Belakang Masalah .....              | 1    |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                     | 8    |
| 1.3 Pertanyaan Penelitian .....               | 9    |
| 1.4 Tujuan Penelitian .....                   | 10   |
| 1.5 Manfaat Penelitian .....                  | 11   |
| 1.6 Lingkup Penelitian .....                  | 11   |
| 1.7 Sistematika Penelitian .....              | 12   |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....                 | 14   |
| 2.1. Landasan Teori .....                     | 14   |
| 2.1.1. Pengertian Perusahaan Pembiayaan ..... | 14   |
| 2.1.2. Kualitas Jasa / Layanan .....          | 16   |

|                                 |   |    |
|---------------------------------|---|----|
| 2.1.3.                          | Harga .....   | 19 |
| 2.1.4.                          | Kepuasan Konsumen .....   | 19 |
| 2.1.5.                          | Loyalitas Konsumen .....  | 22 |
| 2.2.                            | Hipotesis Penelitian .....  | 23 |
| 2.2.1.                          | Hubungan antara Kualitas Layanan dengan Kepuasan Konsumen .....   | 23 |
| 2.2.2.                          | Hubungan antara Daya Saing Harga dengan Kepuasan Konsumen .....   | 27 |
| 2.2.3.                          | Hubungan antara Kepuasan Konsumen dengan Loyalitas Konsumen ..... | 28 |
| 2.3.                            | Model Penelitian .....  | 29 |
| BAB III METODE PENELITIAN ..... |   | 30 |
| 3.1.                            | Desain Penelitian .....   | 30 |
| 3.2.                            | Metode Pengumpulan Data .....                                     | 31 |
| 3.3.                            | Definisi Operasional Variabel .....                               | 32 |
| 3.4.1.                          | Variabel Wujud Fisik .....  | 33 |
| 3.4.2.                          | Variabel Keandalan .....  | 34 |
| 3.4.3.                          | Variabel Daya Tanggap .....                                       | 35 |
| 3.4.4.                          | Variabel Kepastian .....  | 36 |
| 3.4.5.                          | Variabel Empati .....   | 36 |
| 3.4.6.                          | Variabel Daya Saing Harga .....                                   | 37 |
| 3.4.7.                          | Variabel Kepuasan Konsumen .....                                  | 38 |
| 3.4.8.                          | Variabel Loyalitas Konsumen .....                                 | 39 |
| 3.4.                            | Uji Instrumen .....   | 40 |
| 3.5.1.                          | Uji Validitas .....   | 40 |
| 3.5.2.                          | Uji Reliabilitas .....  | 42 |

|  |  |    |
|--|--|----|
| 3.5.3.                                       | Uji Multikolinearitas .....                                      | 43 |
| 3.5.   | Metode Analisis Data .....                                       | 43 |
| 3.6.1.                                       | Uji <i>Goodness of Fit</i> .....                                 | 44 |
| 3.6.2.                                       | Uji Hipotesis .....  | 48 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN ..... |  | 52 |
| 4.1.   | Profil Responden .....   | 52 |
| 4.1.1.                                       | Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....                   | 53 |
| 4.1.2.                                       | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....          | 54 |
| 4.1.3.                                       | Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....             | 54 |
| 4.1.4.                                       | Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....              | 55 |
| 4.1.5.                                       | Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan .....             | 55 |
| 4.1.6.                                       | Karakteristik Responden Berdasarkan Lama menjadi Pelanggan ..... | 56 |
| 4.1.7.                                       | Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pinjaman .....        | 57 |
| 4.2.   | Hasil Uji Validitas .....  | 57 |
| 4.3.   | Hasil Uji Reliabilitas .....                                     | 61 |
| 4.4.   | Statistik Deskriptif Variabel .....                              | 62 |
| 4.5.   | Hasil Uji Multikolinearitas .....                                | 69 |
| 4.6.   | Hasil Uji Regresi .....  | 70 |
| 4.7.   | Hasil Uji Hipotesis .....  | 74 |
| 4.7.1.                                       | Hasil Hipotesis Pertama .....                                    | 76 |
| 4.7.2.                                       | Hasil Hipotesis Kedua .....                                      | 77 |
| 4.7.3.                                       | Hasil Hipotesis Ketiga .....                                     | 78 |
| 4.7.4.                                       | Hasil Hipotesis Keempat .....                                    | 79 |

|                      |   |    |
|----------------------|---|----|
| 4.7.5.               | Hasil Hipotesis Kelima.....   | 79 |
| 4.7.6.               | Hasil Hipotesis Keenam .....  | 80 |
| 4.7.7.               | Hasil Hipotesis Ketujuh.....  | 81 |
| BAB V SIMPULAN ..... |   | 82 |
| 5.1.                 | Simpulan.....   | 82 |
| 5.2.                 | Implikasi Manajerial.....   | 83 |
| 5.2.1.               | Aplikasi layanan berbasis pesan .....   | 83 |
| 5.2.2.               | Pengembangan situs <a href="http://www.bcafinance.co.id">www.bcafinance.co.id</a> ..... | 84 |
| 5.2.3.               | Media Promosi.....  | 85 |
| 5.3.                 | Keterbatasan Penelitian .....   | 87 |
| 5.4.                 | Saran bagi penelitian selanjutnya .....   | 87 |
| DAFTAR PUSTAKA ..... |   | 89 |
| LAMPIRAN .....       |   | 93 |

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 1.1 Riset kualitas layanan bank.....                | 18 |
| Tabel 3.1 Skala Likert .....                              | 32 |
| Tabel 3.2 Indikator Variabel Wujud Fisik .....            | 34 |
| Tabel 3.3 Indikator Variabel Kehandalan .....             | 35 |
| Tabel 3.4 Indikator Variabel Daya Tanggap.....            | 35 |
| Tabel 3.5 Indikator Variabel Kepastian .....              | 36 |
| Tabel 3.6 Indikator Variabel Empati.....                  | 37 |
| Tabel 3.7 Indikator Variabel Daya Saing Harga .....       | 38 |
| Tabel 3.8 Indikator Variabel Kepuasan Konsumen .....      | 38 |
| Tabel 3.9 Indikator Variabel Loyalitas Konsumen .....     | 39 |
| Tabel 4.1 Karakteristik Usia Responden.....               | 53 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Jenis Kelamin Responden .....     | 54 |
| Tabel 4.3 Karakteristik Pendidikan Responden .....        | 54 |
| Tabel 4.4 Karakteristik Pekerjaan Responden .....         | 55 |
| Tabel 4.5 Karakteristik Pendapatan Responden.....         | 56 |
| Tabel 4.6 Karakteristik Lama Pelanggan Responden .....    | 56 |
| Tabel 4.7 Karakteristik Jumlah Pinjaman Responden .....   | 57 |
| Tabel 4.8 Nilai Measure of Sampling Adequacy .....        | 58 |
| Tabel 4.9 Nilai Rotated Component Matrix.....             | 60 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel .....          | 62 |
| Tabel 4.11 Range Nilai dalam Penilaian Kuesioner .....    | 63 |
| Tabel 4.12 Statistik Deskriptif Variabel Wujud Fisik..... | 63 |

|   |    |
|---|----|
| Tabel 4.13 Statistik Deskriptif Variabel Kehandalan .....         | 64 |
| Tabel 4.14 Statistik Deskriptif Variabel Daya Tanggap .....       | 65 |
| Tabel 4.15 Statistik Deskriptif Variabel Kepastian.....           | 65 |
| Tabel 4.16 Statistik Deskriptif Variabel Empati .....             | 66 |
| Tabel 4.17 Statistik Deskriptif Variabel Daya Saing Harga .....   | 67 |
| Tabel 4.18 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen .....  | 67 |
| Tabel 4.19 Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Konsumen ..... | 68 |
| Tabel 4.20 Hasil Uji Multikolinearitas.....                       | 69 |
| Tabel 4.21 Hasil Analisa Regresi Linier Berganda.....             | 70 |
| Tabel 4.22 Hasil Analisa Regresi Linier Sederhana .....           | 73 |
| Tabel 4.23 Hasil Uji Signifikansi Model Penelitian .....          | 75 |

## DAFTAR GAMBAR

|   |    |
|---|----|
| Gambar 1.1 Tren Penjualan Mobil di Indonesia .....                | 2  |
| Gambar 1.2 Tren Pembiayaan Baru PT. BCA Finance .....             | 3  |
| Gambar 2.1 Model Penelitian .....                                 | 29 |
| Gambar 4.1 Hasil Nilai KMO dan Barlett's Test of Sphericity ..... | 58 |
| Gambar 4.2 Ringkasan Hasil Penelitian .....                       | 74 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|   |     |
|---|-----|
| Lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....             | 93  |
| Lampiran 2 Hasil Uji KMO and Bartlett's Test..... | 98  |
| Lampiran 3 Hasil Uji Validitas CFA .....          | 101 |
| Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas .....           | 103 |
| Lampiran 5 Hasil Regresi Linier Berganda .....    | 107 |
| Lampiran 6 Hasil Regresi Linier Sederhana .....   | 109 |