

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
INTISARI.....	x
ABSTRACT	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1. Latar Belakang	1
I.2. Rumusan Masalah	5
I.3. Tujuan Penelitian	6
I.4. Manfaat Penelitian	6
I.5. Kerangka Penelitian	7
BAB II GAMBARAN UMUM PENELITIAN	8
II.1. Kondisi Umum.....	8
II.2. Tinjauan Pustaka	8
II.3. Keaslian Penelitian.....	17
II.3.1. Penelitian Sebelumnya	17
II.4. Pengembangan Hipotesis.....	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	25
III.1. Desain Penelitian	25
III.2. Sumber Data	25
III.3. Populasi dan Sampel	25
III.3.1. Populasi	25
III.3.2. Sampel.....	26
III.4. Teknik Pengambilan Sampel.....	27
III.5. Teknik Pengumpulan Data.....	27
III.6. Definisi Operasional	28

III.7. Teknik Analisis Data	29
III.8. Analisis Data Deskriptif	29
III.9. Analisis Inferensial	31
III.10. Uji Validitas	32
III.10.1 Uji validitas konvergen	32
III.10.2. Uji validitas diskriminan	33
III.11. Uji Reliabilitas	33
III.12. Uji Hipotesis	34
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	36
IV.1. Deskripsi Objek Penelitian	36
IV.2. Deskripsi Data Penelitian	37
IV.2.1. Deskripsi Data Responden	37
IV.3. Analisis Data Deskriptif	41
IV.4. Analisis Data dan Uji Hipotesis	44
IV.4.1. Analisis Inferensial	44
IV.4.2. Model Pengukuran (Outer Model)	44
IV.4.3. Uji Validitas	45
IV.4.4. Uji Reliabilitas	49
IV.4.5. Model Struktural (Inner Model)	50
IV.5. Pembahasan	53
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	59
V.1. Kesimpulan	59
V.2. Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN	66

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Sebelumnya	21
Tabel 3. 1 Skor Item Kuesioner	28
Tabel 3. 2 Definisi Operasional	29
Tabel 3. 3 Indeks Jawaban Responden	31
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	37
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Menurut Usia	38
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Menurut Lama Menjadi Nasabah	39
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Menurut Frekuensi Transaksi Dalam Satu Bulan	40
Tabel 4. 5 Interpretasi Hasil Nilai Indeks	41
Tabel 4. 6 Analisis nilai indeks variabel loyalitas nasabah.....	42
Tabel 4. 7 Analisis nilai indeks variabel kepuasan nasabah	42
Tabel 4. 8 Analisis nilai indeks variabel Service Performance.....	43
Tabel 4. 9 Analisis nilai indeks variabel kepercayaan nasabah	44
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Konvergen.....	46
Tabel 4. 11 Nilai Average Variance Extracted (AVE)	47
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Diskriminan.....	49
Tabel 4. 13 Hasil Uji Reliabilitas	49
Tabel 4. 14 Hasil R-Squared	50
Tabel 4. 15 Hasil Q-Square	51
Tabel 4. 16 Hasil Uji Hipotesis	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data olahan Laba Bersih PT Bank Mandiri (Persero), Tbk 2019-2023	4
Gambar 2. 1 Model Penelitian	24
Gambar 4. 1 Outer Model	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	66
Lampiran 2 Tabulasi Data Kuesioner	73
Lampiran 3 Hasil Output SmartPLS 3.0.	85