

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN KEASLIAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
INTISARI	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1. Latar Belakang.....	1
I.2. Rumusan Masalah.....	5
I.3. Tujuan Penelitian	5
I.4. Manfaat Penelitian	6
I.5. Kerangka Penelitian.....	6
BAB II GAMBARAN UMUM PENULISAN.....	8
II.1. Kodisi Umum	8
II.2. Landasan Teori.....	9
II.3. Tinjauan Pustaka	10
II.3.1 Kualitas Pelayanan (X1).....	10
II.3.2 Kepercayaan (X2).....	11
II.3.3 Citra Merek (X3).....	11
II.3.4 Kepuasan Nasabah (Y).....	12
II.4. Keaslian Penelitian.....	13
II.4.1 Penelitian Sebelumnya	13
II.4.2 Keaslian Penelitian	21
II.5. Hipotesis Penelitian.....	23
II.5.1 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Nasabah.....	23
II.5.2 Hubungan Kepercayaan dengan Kepuasan Nasabah.....	24
II.5.3 Hubungan Citra Merek dengan Kepuasan Nasabah	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	26

III.1. Desain Penelitian	26
III.2. Sumber Data.....	26
III.3. Populasi dan Sampel	27
III.4. Teknik Pengumpulan Data.....	28
III.5. Definisi Operasional Variabel.....	28
III.5.1 Desain Penelitian.....	28
III.5.2 Operasionalisasi Variabel.....	29
III.6. Teknik Analisis Data.....	30
III.6.1 Uji Instrumen Penelitian	30
III.6.2 Uji Asumsi Klasik	31
III.6.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	32
III.6.4 Uji Hipotesis.....	33
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	34
IV.1. <i>Pre-test</i>	34
IV.1.1 Uji Validitas	34
IV.1.2 Uji Reliabilitas	37
IV.2. Karakteristik Responden.....	38
IV.2.1 Jenis Kelamin Responden	38
IV.2.2 Usia Responden	39
IV.2.3 Pendidikan Terakhir Responden	39
IV.2.4 Pekerjaan Responden	40
IV.2.5 Domisili Responden.....	40
IV.2.6 Pernah Melakukan Transaksi pada Bank Mandiri <i>Smart Branch</i> di Kota Yogyakarta	41
IV.2.7 Lama Responden Menjadi Nasabah Bank Mandiri	41
IV.2.8 Intensitas Transaksi dalam 1 bulan	42
IV.3. Analisis Uji Asumsi Klasik	42
IV.3.1 Analisis Uji Normalitas.....	42
IV.3.1 Analisis Uji Multikolinearitas	43
IV.3.2 Analisis Uji Heteroskedastisitas	44
IV.4. Analisis Regresi Linear Berganda	45
IV.5. Uji Hipotesis	47
IV.5.1 Uji Parsial (Uji <i>t</i>).....	47
IV.6. Koefisien Determinasi (<i>R</i> ²)	48
IV.7. Interpretasi dan Pembahasan	49
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	53
V.1. Kesimpulan	53
V.2. Saran	54



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi pada Bank

Mandiri Smart Branch di Kota Yogyakarta Tahun 2022)

MAYA TRISNAWATI, Raden Roro Fosa Sarassina, M.B.A., Ph.D.

Universitas Gadjah Mada, 2024 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

DAFTAR PUSTAKA.....	55
LAMPIRAN.....	58