



DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
INTISARI	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB II.....	10
GAMBARAN UMUM PENULISAN	10
2.1 Kondisi Umum	10
2.2 Tinjauan Pustaka	11
2.3 Penelitian Terdahulu.....	15
2.4 Hipotesis Penelitian	18
BAB III.....	24
METODE PENELITIAN.....	24
3.1 Desain Penelitian	24
3.2 Jenis dan Sumber Data	24
3.3 Teknik Pengumpulan Data	25
3.4 Populasi dan Sampel	25
3.5 Definisi Operasional Variabel	27
3.6 Teknik Analisis Data	29
BAB IV.....	33



HASIL DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Pengujian Deskriptif.....	33
4.2 Skema Model PLS-SEM	36
4.3 Pengujian Outer Model.....	36
4.4 Pengujian <i>Inner Model</i> (Model Struktural)	40
4.5 Pembahasan	43
BAB V.....	47
PENUTUP	47
5.1 Kesimpulan	47
5.2 Saran.....	49
DAFTAR PUSTAKA	52
LAMPIRAN	55



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3.2 Indikator Kualitas Pelayanan.....	27
Tabel 3.3 Indikator Loyalitas Nasabah.....	28
Tabel 3.4 Indikator Kepuasan Nasabah.....	29
Tabel 4.1 Karakteristik responden.....	33
Tabel 4. Output loading factor dan AVE	36
Tabel 4.3 Discriminant Validity	38
Tabel 4.4 Composite Reliability	39
Tabel 4.5 Cronbach's Alpha.....	39
Tabel 4.6 R-Square	40
Tabel 4.7 Hasil Path Coefficients	42
Tabel 4.8 Hasil Specific Indirect Effect	42



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Tren Jumlah Nasabah dan Kinerja Penjualan Kredit Tahun 2020-2024.....	3
Gambar 1.2 Grafik Tren Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Tahun 2020-2024	6
Gambar 2.1 Kerangka Penelitian.....	23
Gambar 4.1 Model PLS-SEM	36



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Google Form	55
Lampiran 2 Tabulasi Data	58
Lampiran 3 Olah data smart pls.....	62