

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	II
HALAMAN PENGESAHAN.....	III
HALAMAN BEBAS PLAGIASI	IV
KATA PENGANTAR	V
DAFTAR ISI.....	VII
DAFTAR TABEL.....	IX
DAFTAR GAMBAR.....	X
DAFTAR LAMPIRAN	XI
ABSTRAK	1
ABSTRACT	2
BAB I	3
PENDAHULUAN	3
I.1. LATAR BELAKANG.....	3
I.2. RUMUSAN MASALAH	6
I.3. TUJUAN PENELITIAN.....	6
I.4. MANFAAT PENELITIAN.....	7
I.5. KERANGKA PENELITIAN.....	8
BAB II.....	9
GAMBARAN UMUM PENELITIAN	9
II.1. KONDISI UMUM.....	9
II.2. TINJAUAN PUSTAKA.....	11
II.3. KEASLIAN PENULIS	15
II.4. HIPOTESIS.....	22
BAB III	24
METODOLOGI PENELITIAN.....	24
III.1. DESAIN PENELITIAN.....	24
III.2. SUMBER DATA	24
III.3. POPULASI SAMPEL	24
III.3.1. Populasi	24
III.3.2. Sampel.....	25
III.4. TEKNIK PENGAMBILAN SAMPEL.....	26
III.5. TEKNIK PENGUMPULAN DATA	26
III.6. DEFINISI OPERASIONAL	28
III.7. TEKNIK ANALISIS DATA	29
III.7.1. Pengujian Instrumen.....	29
III.7.2. Analisis Deskriptif	30
III.7.3. Pengujian Asumsi Klasik	31
III.7.4. Analisis Regresi Linier Berganda	32
III.7.5. Pengujian Hipotesis.....	34
III.7.6. Uji Mediasi.....	37
III.7.7. Keefisien Determinasi (R^2).....	39

BAB IV	41
ANALISIS DAN PEMBAHASAN	41
IV.1. DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	41
IV.2. DESKRIPSI DATA PENELITIAN	43
IV.2.1 Deskripsi Data Responden	43
IV.3. UJI VALIDITAS	47
IV.4. UJI RELIABILITAS	50
IV.5. ANALISIS DATA DESKRIPTIF	50
IV.6. HASIL PENGUJIAN ASUMSI KLASIK	55
IV.6.1. Uji Normalitas.....	55
IV.6.2. Uji Multikolenieritas.....	57
IV.6.3. Uji Heteroskedastisitas.....	59
IV.7. HASIL ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA	61
IV.7.2. Persamaan Regresi Model 2.....	64
IV.8. HASIL PENGUJIAN HIPOTESIS	67
IV.8.1. Uji Parsial (uji t).....	68
IV.8.2. Uji Simultan (uji f).....	71
IV.8.3. Uji Keefisien Determinasi (R^2).....	73
IV.8.4. Hasil Uji Mediasi (Sobel Test)	75
IV.9. PEMBAHASAN	77
IV.9.1. Pengaruh variabel X1 terhadap variabel M	77
IV.9.2. Pengaruh variabel X2 terhadap variabel M	78
IV.9.3. Pengaruh Kualitas Layanan (X1) terhadap Loyalitas Nasabah (Y).....	78
IV.9.4. Pengaruh Kepercayaan Nasabah (X2) terhadap variabel Y.....	78
IV.9.5. Pengaruh Kepuasan Nasabah (M) terhadap Loyalitas Nasabah (Y).....	79
IV.9.6. Mediasi Kepuasan Nasabah (M) antara Kualitas Layanan (X1) dan Loyalitas Nasabah (Y)	79
IV.9.7. Mediasi Kepuasan Nasabah (M) antara Kepercayaan Nasabah (X2) dan Loyalitas Nasabah (Y).....	80
BAB V	81
KESIMPULAN DAN SARAN	81
V.1. KESIMPULAN.....	81
V.2. SARAN.....	82
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN.....	86

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu	15
Tabel 2. Format Skala Likert	28
Tabel 3. Definisi Operasional	28
Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	45
Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah.....	46
Tabel 7. Hasil Uji Validitas Variabel Y	47
Tabel 8. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan (M).....	48
Tabel 9. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X1)	49
Tabel 10. Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan (X2)	49
Tabel 11. Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas Nasabah(Y), Kepuasan Nasabah (M), Kualitas Layanan (X1) dan Kepercayaan Nasabah (X2)	50
Tabel 12. Nilai Indeks.....	51
Tabel 13. Nilai Indeks Variabel Loyalitas Nasabah	51
Tabel 14. Nilai Indeks Variabel Kepuasan	52
Tabel 15. Nilai Indeks Variabel Kualitas Layanan	53
Tabel 16. Nilai Indeks Variabel Kepercayaan	54
Tabel 17. Hasil Uji Multikolinearitas $X1 \rightarrow X2 = M$	58
Tabel 18. Hasil Uji Multikolineritas $X1-X2-M = Y$	59
Tabel 19. Hasil Uji Heteroskedastisitas $X1 \rightarrow X2 = M$	60
Tabel 20. Hasil Uji Heteroskedastisitas $X1 \rightarrow X2 \rightarrow M = Y$	61
Tabel 21. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda $X1 \rightarrow X2 = M$	62
Tabel 22. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda $X1 \rightarrow X2 \rightarrow M=Y$	64
Tabel 23. Hasil uji t Model 1	69
Tabel 24. Hasil uji t Model 2	70
Tabel 25. Hasil uji f Model 1	72
Tabel 26. Hasil Uji f model 2.....	73
Tabel 27. Hasil Uji Keofisien Determinasi Model 1	74
Tabel 28. Hasil Uji Keofisien Determinasi Model 2	74
Tabel 29. Hasil Uji Mediasi (sobel test) Model 1	75
Tabel 30. Hasil Uji Mediasi (sobel test) Model 2.....	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Model Penelitian	23
Gambar 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin	44
Gambar 3. Karakteristik Responden berdasarkan Usia	45
Gambar 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah.....	46
Gambar 5. Hasil Uji Normalitas Model 1	56
Gambar 6. Hasil Uji Normalitas Model 2	57
Gambar 7. Hasil Model Penelitian.....	67
Gambar 8. Hasil Uji Mediasi 1	77
Gambar 9. Hasil Uji Mediasi 2	77

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pertanyaan Kuesioner Penelitian.....	86
Lampiran 2. Tampilan Mobile Banking BALE BTN	89
Lampiran 3. Tabulasi Data.....	91