

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN MENGENAI ORIGINALITAS SKRIPSI, KESEDIAAN PUBLIKASI, DAN PELIMPAHAN HAK CIPTA	v
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRACT	ix
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	12
1.4.1 Manfaat Praktis	12
1.4.2 Manfaat Teoritis	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Kajian Teori	13
2.1.1 Teori <i>Expectation-confirmation Theory</i>	13
2.1.2 Kepercayaan (X1)	14
2.1.3 Kualitas Layanan (X2)	17
2.1.4 Loyalitas (Y)	19
2.1.5 Kepuasan Nasabah (Z)	21
2.2 Penelitian Terdahulu	22
2.3 Kerangka Berpikir	29
2.4 Pengembangan Hipotesis	30

2.4.1 Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas.....	30
2.4.2 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas	31
2.4.3 Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah.....	32
2.4.4 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah.....	33
2.4.5 Pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas.....	34
2.4.6 Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas dimediasi dengan Kepuasan Nasabah	35
2.4.7 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas dimediasi dengan Kepuasan Nasabah.....	35
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1 Jenis Penelitian	37
3.2 Objek Penelitian	38
3.3 Populasi dan Sampel.....	39
3.3.1 Populasi	39
3.3.2 Sampel	39
3.4 Teknik Pengumpulan Data	41
3.5 Definisi Operasional	41
3.6 Teknik Analisis Data	42
3.6.1 Outer Model.....	43
3.6.2 Inner Model	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
4.1 Gambaran Objek Penelitian.....	47
4.2 Karakteristik Responden.....	47
4.2.1 Jenis Kelamin	47
4.2.2 Pendidikan	48
4.2.3 Penghasilan.....	49
4.2.4 Lama Menggunakan Bank Mandiri.....	50
4.2.5 Domisili	50
4.2.6 Jumlah Transaksi Dalam Sebulan	51
4.3 Analisis Deskriptif Variabel.....	52

4.3.1 Analisis Deskriptif Variabel Kepercayaan (X1)	53
4.3.2 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Layanan (X2)	54
4.3.3 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Nasabah (Z)	55
4.3.4 Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas (Y)	55
4.4 Analisis Inferensial.....	56
4.4.1 Skema Model Partial Least Square	56
4.4.2 Evaluasi Outer Model	57
4.4.3 Evaluasi Inner Model	60
4.5 Pembahasan.....	66
4.6 Implikasi.....	72
BAB V PENUTUP.....	75
5.1 Kesimpulan	75
5.2 Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN.....	89