

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SERTIFIKASI.....	ii
PENGESAHAN TESIS.....	iii
ABSTRACT	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	 12
2.1 Grand Theory.....	12
2.1.1 <i>Theory of Reasoned Action (TRA)</i>	12
2.1.2 <i>Theory of Planned Behavior (TPB)</i>	14
2.2 Kualitas Pelayanan	16
2.3 Kepercayaan nasabah.....	19
2.4 Loyalitas Nasabah.....	20
2.5 Kepuasan Nasabah.....	24
2.6 Penelitian terdahulu.....	26
2.7 Hubungan Antar Variabel	28
2.7.1 Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pengguna aplikasi keris BKK Jateng	 28

2.7.2	Pengaruh kepercayaan nasabah terhadap loyalitas pengguna aplikasi keris BKK Jateng	29
2.7.3	Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi keris BKK Jateng.....	30
2.7.4	Pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas pengguna aplikasi keris BKK Jateng	31
2.7.5	Pengaruh kepercayaan nasabah terhadap kepuasan nasabah..	32
2.8	Kerangka Pemikiran	32
BAB III METODE PENELITIAN		34
3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	34
3.1.1	Variabel Penelitian	34
3.1.2	Definisi Operasional Variabel.....	35
3.2	Populasi dan Sampel.....	38
3.2.1	Populasi.....	38
3.2.2	Sampel.....	39
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	39
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	40
3.5	Teknik Analisis Data.....	41
3.5.1	Statistik Deskriptif.....	42
3.5.2	Uji Validitas.....	42
3.5.3	Uji Reliabilitas Konstruk (<i>Construct Reliability</i>).....	43
3.5.4	Analisis faktor konfirmatori (<i>confirmatory factor analysis</i>).....	43
3.5.5	Structural Equation Model (SEM).....	44
3.5.6	Uji Sobel.....	49
BAB IV ANALISIS DATA.....		50
4.1	Deskripsi Umum Objek Penelitian.....	50
4.2	Deskripsi Umum Responden.....	50
4.2.1	Deskripsi Umum untuk Responden Berdasarkan Usia.....	51
4.2.2	Deskripsi Umum Responden Berdasarkan Latar Belakang	

Pekerjaan.....	52
4.2.3 Deskripsi Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
4.2.4 Deskripsi Umum Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah.....	53
4.3 Hasil Analisis	54
4.3.1 Hasil Pengujian Evaluasi Asumsi <i>Structural Equation</i> <i>Modeling</i> (SEM)	54
4.3.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	59
4.3.3 Hasil Analisis Model Persamaan Struktural.....	61
4.4 Pengujian Hipotesis Penelitian	68
4.4.1 Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah	69
4.4.2 Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah	69
4.4.3 Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas	69
4.4.4 Kepercayaan Terhadap Loyalitas	69
4.4.5 Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas.....	70
4.5 Hasil Uji Sobel.....	70
4.6 Pembahasan.....	71
4.6.1 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah.....	71
4.6.2 Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah.....	72
4.6.3 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas.....	72
4.6.4 Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas.....	73
4.6.5 Pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas	73
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	75
5.1 Kesimpulan.....	75
5.2 Implikasi	76
5.3 Keterbatasan Penelitian	76
5.4 Agenda Penelitian Mendatang.....	77
DAFTAR PUSTAKA.....	78
LAMPIRAN.....	81