

DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR	i
SCAN KTM	ii
LEMBAR PENNGESAHAN	iii
TUGAS AKHIR	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat penelitian	7
1.5 Kontribusi Riset	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 <i>Service Quality</i> (Kualitas Pelayanan)	8
2.1.2 Kepuasan Nasabah	9
2.1.3 Loyalitas Nasabah.....	10
2.2 Hipotesis Penelitian	12
2.3 Kerangka Berfikir	14
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	15
3.1 Pendekatan Penelitian	15
3.2 Definisi Operasional	15
3.2.1 <i>Service Quality</i>	16

3.2.2 Kepuasan Nasabah.....	16
3.2.3 Loyalitas Nasabah	17
3.3 Identifikasi Variabel.....	17
3.3.1 Variabel Independen (X1)	17
3.3.2 Variabel Mediasi (Intervening).....	18
3.3.3 Variabel Dependen (Y1).....	18
3.4 Populasi dan Sampel	20
3.4.1 Populasi.....	20
3.4.2 Sampel	21
3.5 Sumber Data.....	21
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	21
3.7 Teknik Analisis	22
3.7.1 Uji Normalitas.....	22
3.7.2 Uji Linieritas	23
3.7.3 Analisis Jalur (<i>Path Anaylisis</i>).....	23
3.7.3.1 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	24
3.7.3.2 Model Struktural (<i>InnerModel</i>)	26
3.8 Instrumen Penelitian	27
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	29
4.1 Gambaran Umum.....	29
4.1.1 Obyek Penelitian.....	29
4.1.1.1 Sejarah Bank Muamalat.....	29
4.1.1.2 Visi dan Misi Bank Muamalat	31
4.1.2 Subyek Pelelitian	32
4.1.2.1 Karakteristik Responden.....	32
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	35
4.3 Analisis Model dan Pengujian Hipotesis	35
4.3.1 Uji Normalitas.....	35
4.3.2 Uji Linieritas	36
4.3.3 Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	36
4.3.3.1 Model Pengukuran (<i>OuterModel</i>).....	36

4.3.3.2 Model Struktural (<i>InnerModel</i>)	40
4.4 Pembahasan.....	43
BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN.....	46
5.1 Simpulan	46
5.2 Saran	47
DAFTAR PUSTAKA	48
LAMPIRAN.....	53

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Identifikasi Tabel	18
Tabel 3.2 Skor Pernyataan Instrumen Skala <i>Likert</i>	22
Tabel 3.3 Instrumen Penelitian	27
Tabel 4.1 Uji Normalitas.....	35
Tabel 4.2 Uji Linieritas	36
Tabel 4.3 Validitas Konvergen (<i>Convergent Validity</i>)	37
Tabel 4.4 Validitas Diskriminan (<i>Discriminant Validity</i>).....	38
Tabel 4.5 AVE (<i>Average Variance Extracted</i>)	38
Tabel 4.6 Reliabilitas Komposit(<i>Composite Reliability</i>)	39
Tabel 4.7 Koefisien Jalur	40
Tabel 4.8 R Square.....	41
Tabel 4.9 Q Square.....	41
Tabel 4.10 Uji Hipotesis	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Jenis Kelamin	32
Gambar 4.2 Usia.....	33
Gambar 4.3 Pendidikan Terakhir	33
Gambar 4.4 Pekerjaan	34
Gambar 4.5 Penghasilan.....	34
Gambar 4.5 Diagram Jalur	40