

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	4
ABSTRAK	5
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL.....	x
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	15
1.3. Tujuan Penelitian	16
1.4. Manfaat Penelitian	17
1.5. Sistematika Penulisan	18
TINJAUAN PUSTAKA	20
2.1 Teori Planned Behaviour.....	20
2.2. Nilai Pelanggan (Customer Value)	21
2.3. Loyalitas Pelanggan	23
2.4. Kepuasan Konsumen.....	24
2.5. Kualitas Pelayanan	25
2.5 Hubungan Antar Variabel	27
2.5.1. Tangibles terhadap Customer Satisfaction.....	27
2.5.2. Tangibles terhadap Customer Loyalty	28
2.5.3. Reliability terhadap Customer Satisfaction.....	29
2.5.4. Reliability terhadap Customer Loyalty	30
2.5.5. Responsiveness terhadap Customer Satisfaction	31
2.5.6. Responsiveness terhadap Customer Loyalty.....	32
2.5.7. Empathy terhadap Customer Satisfaction	33
2.5.8. Empathy terhadap Customer Loyalty.....	34
2.5.9. Assurance terhadap Customer Satisfaction.....	35
2.5.10. Assurance terhadap Customer Loyalty	36

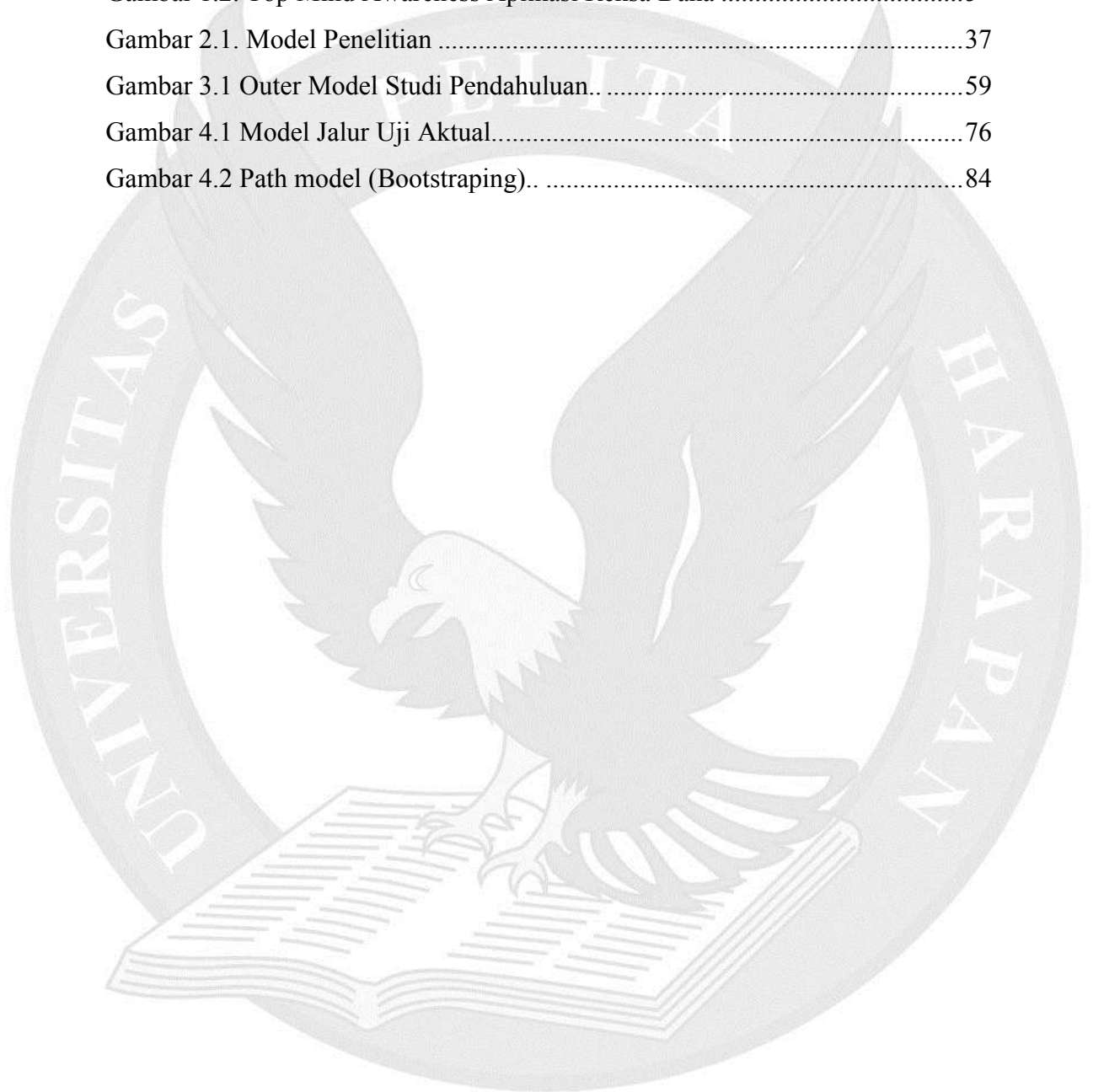
2.5.11. Customer Satisfaction terhadap Customer Loyalty.....	37
2.5.12. Customer satisfaction dapat memediasi pengaruh Customer Loyalty terhadap Service Quality	38
2.6 Model Penelitian	39
2.7. Hasil Penelitian Sebelumnya.....	40
3.1. Paradigma Penelitian.....	43
3.2. Metode dan Jenis Penelitian.....	44
3.3. Unit Analisis	45
3.4. Pengukuran Variabel.....	46
3.5. Definisi Konseptual dan Operasional Variabel.....	47
3.5.1. Variabel Dependen.....	48
3.5.2. Variabel Independen	48
3.5.3 Variabel Mediasi	48
3.6. Skala Pengukuran.....	50
3.7. Metode Pengumpulan Data	51
3.8. Populasi dan Sampel	51
3.8.1. Populasi.....	51
3.8.2. Sampel.....	52
3.9. Teknik Pengambilan Sampel.....	52
3.10. Penentuan Jumlah Sampel.....	52
3.11. Teknik Analisis Data.....	52
3.11.1. Studi Pendahuluan.....	53
3.11.2. Uji Instrumen Penelitian	54
3.11.2.1. Uji Reliabilitas	54
3.11.2.2. Uji Validitas	56
3.11.3 Statistik Deskriptif	57
3.12. Statistik Inferensial.....	58
3.13. Studi Pendahuluan.....	59
3.13.1. Hasil Pengujian Outer Model.....	60
3.13.2. Hasil Uji Reliabilitas Studi Pendahuluan.....	64
3.14 Hasil Pengujian Pre-test	65

HASIL DAN PEMBAHASAN.....	66
4.1. Profil Responden.....	66
4.1.1. Jenis Kelamin.....	66
4.1.2. Usia.....	66
4.1.3. Pendidikan.....	67
4.1.4. Pendapatan.....	68
4.2. Hasil Statistik Deskriptif.....	69
4.2.1. Tangible.....	69
4.2.2. Reliability.....	70
4.2.3. Responsiveness.....	71
4.2.4. Assurance.....	72
4.2.5. Emphaty.....	7
4.2.6. Customer Satisfaction.....	74
4.2.7. Customer Loyalty.....	75
4.3. Uji Statistik Inferensial.....	76
4.3.1. Hasil Pengujian Model Pengukuran (Outer Model).....	76
4.3.1.1. Hasil Uji Realibilitas.....	77
4.3.1.2. Hasil Uji Validitas.....	78
4.3.2. Hasil pengujian model structural (inner model).....	81
4.3.2.1. Uji Multikolinieritas.....	81
4.3.2.2. Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	82
4.3.2.3. Predictive Relevance (Q ²).....	83
4.3.2.3. Hasil Uji Hipotesis.....	83
4.4. Uji Hipotesis.....	84
4.5. Pembahasan.....	89
4.5.1. Pengaruh Tangible Terhadap Customer Satisfaction.....	89
4.5.2. Pengaruh Tangible Terhadap Customer Loyalty.....	90
4.5.3. Pengaruh Reliability terhadap Customer Satisfaction.....	91
4.5.4. Pengaruh Reliability terhadap Customer Loyalty.....	92
4.5.5. Pengaruh Responsiveness terhadap Customer Satisfaction.....	93
4.5.6. Pengaruh Responsiveness terhadap Customer Loyalty.....	94

4.5.7. Pengaruh Empathy Terhadap Customer Satisfaction.....	95
4.5.8. Pengaruh Empathy Terhadap Customer Loyalty	96
4.5.9. Pengaruh Assurance Terhadap Customer Satisfaction	97
4.5.10. Pengaruh Assurance terhadap Customer Loyalty	98
4.5.11. Pengaruh Customer Satisfaction terhadap Customer Loyalty	99
4.5.12. Pengaruh Customer Satisfaction Dapat Memediasi Pengaruh Customer Loyalty Terhadap Service Quality	100
KESIMPULAN DAN SARAN.....	102
5.1. Kesimpulan	102
5.2. Implikasi Teoritis	103
5.3. Implikasi Manajerial	105
5.4. Keterbatasan Penelitian.....	107
5.5. Saran Untuk Penelitian Selanjutnya.....	108
DAFTAR PUSTAKA	109
Lampiran Kuesioner Penelitian.....	114

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Peningkatan Investasi di Indonesia Tahun 2015 – 2020.....	3
Gambar 1.2. Top Mind Awareness Aplikasi Reksa Dana	5
Gambar 2.1. Model Penelitian	37
Gambar 3.1 Outer Model Studi Pendahuluan.....	59
Gambar 4.1 Model Jalur Uji Aktual.....	76
Gambar 4.2 Path model (Bootstrapping).. ..	84



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Pengguna Aplikasi Berbasis Investasi di Indonesia Tahun 2019 – 2021	9
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	38
Tabel 3.1. Lima Pilihan Skala Likert	45
Tabel 3.2. Variabel dan Definisi Operasional Indikator	47
Tabel 3.3. Kategori Inteval.....	57
Tabel 3.4. Hasil Uji Validitas Konvergen Tangible.....	60
Tabel 3.5. Hasil Uji Validitas Konvergen Reliability	60
Tabel 3.6. Hasil Uji Validitas Konvergen Responsiveness.....	61
Tabel 3.7. Hasil Uji Validitas Konvergen Assurance	61
Tabel 3.8. Hasil Uji Validitas Konvergen Emphaty	62
Tabel 3.9. Hasil Uji Validitas Konvergen Customer Satisfaction	62
Tabel 3.10. Hasil Uji Validitas Konvergen Customer Loyalty.....	63
Tabel 3.11. Hasil Pengujian Cronbach’s Alpha	63
Tabel 4.1. Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	65
Tabel 4.2. Profil Responden berdasarkan Usia.....	66
Tabel 4.3. Profil Responden berdasarkan Pendidikan	67
Tabel 4.4. Profil Responden berdasarkan Pendapatan	67
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif Tangible.....	68
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif Reliability.....	69
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif Responsiveness.....	70
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif Assurance.....	71
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif Emphaty.....	72
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif Customer Satisfaction.....	73
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif Customer Loyalty.....	74
Tabel 4.6 Hasil Reliabilitas Actual test.....	77
Tabel 4.7. Hasil Reliabilitas Composite reliability	77
Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas konvergen	78
Tabel 4.9. AVE Tabel.....	79

Tabel 4.10. Discriminant Validity Fornel Lacker.....	80
Tabel 4.11. VIF Tabel Outer.....	81
Tabel 4.12. VIF Tabel Inner.....	82
Tabel 4.14 Nilai R-Square (R2)	82
Tabel 4.15. Nilai Q2.....	83
Tabel 4.16. Hasil Structural Model (Path Coefficient).....	85
Tabel 5.1 Perbandingan Desain Penelitian	100

