

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR	i
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
PENDAHULUAN	1
1.1 LATAR BELAKANG PENELITIAN	1
1.2 RUMUSAN MASALAH	13
1.3 TUJUAN PENELITIAN	15
1.4 MANFAAT PENELITIAN	16
1.5 SISTEMATIKA PENELITIAN	17
TINJAUAN PUSTAKA	19
2.1 KONSEP VARIABEL	19
2.1.1 Service Quality.....	19
2.1.2 Customer Satisfaction	21
2.1.3 Perceived Value	23
2.1.4 Corporate Image.....	25
2.1.5 Customer Trust.....	29
2.1.6 Customer Loyalty.....	31
2.2 PENGEMBANGAN HIPOTESIS	34
2.2.1. Pengaruh Service Quality terhadap Trust	34
2.2.2. Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Trust</i>	36
2.2.3. Pengaruh <i>Perceived Value</i> terhadap <i>Trust</i>	37
2.2.4. Pengaruh Corporate Image terhadap Trust	38
2.2.5. Pengaruh Service Quality terhadap Customer Loyalty	39
2.2.6. Pengaruh Customer Satisfaction terhadap Customer Loyalty	40
2.2.7. Pengaruh Perceived Value terhadap Customer Loyalty.....	41

2.2.8.	Pengaruh <i>Corporate Image</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	41
2.2.9.	Pengaruh Trust terhadap Customer Loyalty	42
2.3	MODEL KONSEPTUAL PENELITIAN	46
METODE PENELITIAN	48
3.1	OBJEK PENELITIAN	48
3.2	UNIT ANALISIS	48
3.3	TIPE PENELITIAN	49
3.4	OPERASIONALISASI VARIABEL PENELITIAN.....	49
3.5	POPULASI DAN SAMPEL	51
3.6	METODE PENGUMPULAN DATA	52
3.7	METODE ANALISIS DATA	57
3.8	PENGUJIAN INSTRUMEN PENELITIAN	63
3.9.	HASIL UJI INSTRUMEN PENDAHULUAN.....	65
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	68
4.1	PROFIL RESPONDEN.....	68
4.2	ANALISIS DATA PENELITIAN	71
4.3	ANALISIS INFERENSIAL	77
4.4	PEMBAHASAN	96
KESIMPULAN DAN SARAN	99
5.1	KESIMPULAN	99
5.2	IMPLIKASI MANAJERIAL	101
5.3	KETERBATASAN DAN SARAN	103
DAFTAR PUSTAKA	104

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan suku bunga deposito bank swasta.....	12
Tabel 3.1 Definisi Operasional variabel Penelitian	46
Tabel 3.2 Skala Likert.....	48
Tabel 3.3. item skala pengukuran <i>service quality</i>	49
Tabel 3.4. item skala pengukuran <i>Customer Satisfaction</i>	50
Tabel 3.5. item skala pengukuran <i>Perceived Value</i>	50
Tabel 3.6. item skala pengukuran <i>Corporate Image</i>	51
Tabel 3.7. item skala pengukuran <i>trust</i>	51
Tabel 3.8. item skala pengukuran <i>Customer Loyalty</i>	51
Tabel 3.9. <i>Tabel AVE dan Composite Reliability</i>	61
Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin... ..	63
Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan usia.....	63
Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan.....	64
Tabel 4.4 Karakteristik responden berdasarkan kepemilikan produk BCA.....	64
Tabel 4.5 Kategori berdasarkan nilai rata-rata.....	66
Tabel 4.6 Analisis Deskriptif variabel <i>Service Quality</i>	66
Tabel 4.7 Analisis Deskriptif variabel <i>Customer Satisfaction</i>	67
Tabel 4.8 Analisis Deskriptif variabel <i>Perceived Value</i>	68
Tabel 4.9 Analisis Deskriptif variabel <i>Corporate Image</i>	69
Tabel 4.10 Analisis Deskriptif variabel <i>Trust</i>	70
Tabel 4.11 Analisis Deskriptif variabel <i>Customer Loyalty</i>	71
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Outer Loadings.....	78
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Construct Reliability.....	79
Tabel 4.14 Hasil pengujian Convergent Validity.....	80

Tabel 4.15 Hasil pengujian Heterotrait-Monotrait Ratio of Correlations (HTMT).....	81
Tabel 4.16 Hasil Pengujian R-square.....	83
Tabel 4.17 Hasil pengujian Predictive Square (Q^2).....	84
Tabel 4.18 Hasil Uji Hipotesis.....	85
Tabel 4.19 Hasil <i>Specific Indirect Effect</i>	94



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Perbandingan Bunga Deposito dan Kredit Negera Asean	2
Gambar 1. 2 Preferensi Konsumen terhadap Sebuah Produk Berdasarkan Kualitas	3
Gambar 1. 3 Jumlah Nasabah BCA (2011 – 2021).....	10
Gambar 1. 4 Aplikasi Mobile Banking Paling Banyak.....	10
Gambar 2. 1 Model Konseptual Penelitian	46
Gambar 2. 2 Model Penelitian Acuan	47
Gambar 3. 1 Measurement Model on pre-test.....	66
Gambar 4. 1 Hasil Outer model Penelitian	78
Gambar 4. 2 Hasil inner model penelitian	83