

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
PEDOMAN TRANSLITERASI	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	14
C. Tujuan Penelitian	15
D. Kegunaan Penelitian.....	16
BAB II KERANGKA TEORITIS	18
A. Landasan Teori.....	18
1. Perilaku Konsumen	18
2. Ragam Produk	21
3. Kualitas Pelayanan	23
4. Kepuasan Nasabah	26
5. Loyalitas Nasabah	30
6. <i>Mobile Banking</i>	35
7. Hubungan Antar Variabel	37

B. Penelitian Terdahulu	39
C. Kerangka Pemikiran.....	47
D. Hipotesis.....	49
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	53
A. Metode Penelitian.....	53
B. Operasional Variabel.....	53
C. Populasi dan Sampel	59
1. Populasi	59
2. Sampel	59
D. Teknik Pengumpulan Data.....	60
E. Instrumen Penelitian.....	61
F. Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	66
G. Tempat dan Jadwal Penelitian	72
1. Tempat.....	72
2. Jadwal Penelitian	73
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	74
A. Profil Bank Syariah Indonesia	74
1. Sejarah Bank Syariah Indonesia.....	74
2. Logo Bank Syariah Indonesia	75
3. Visi Misi Bank Syariah Indonesia.....	75
4. Produk Bank Syariah Indonesia	76
B. Deskripsi Identitas Responden.....	77
1. Deskripsi Usia Responden.....	77

2.	Deskripsi Pekerjaan Responden	78
3.	Jenis Kelamin	79
C.	Hasil Penelitian	81
1.	Analisis Statistik Deskriptif.....	81
2.	Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	90
3.	Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	96
4.	Uji Hipotesis	99
D.	Pembahasan Hasil Penelitian	103
1.	Pengaruh Ragam Produk (X_1) terhadap Kepuasan (Z)	104
2.	Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Kepuasan (Z).....	105
3.	Pengaruh Ragam Produk (X_1) terhadap Loyalitas Nasabah (Y)	107
4.	Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Loyalitas Nasabah (Y) ...	109
5.	Pengaruh Kepuasan (Z) terhadap Loyalitas Nasabah (Y)	110
6.	Pengaruh Ragam Produk (X_1) terhadap Loyalitas Nasabah (Y) melalui Kepuasan (Z).....	112
7.	Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Loyalitas Nasabah (Y) melalui Kepuasan (Z).....	113
	BAB V SIMPULAN DAN SARAN	115
A.	Simpulan	115
B.	Saran.....	116
	DAFTAR PUSTAKA	118
	LAMPIRAN-LAMPIRAN	123

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	40
Tabel 3.1 Operasional Variabel Ragam Produk (X ₁).....	54
Tabel 3.2 Operasional Variabel Kualitas Pelayanan (X ₂).....	55
Tabel 3.3 Operasional Variabel Loyalitas Nasabah (Y)	57
Tabel 3.4 Operasional Variabel Kepuasan (Z).....	58
Tabel 3.5 Kisi-Kisi Instrumen untuk Mengukur Pengaruh Ragam Produk dan Kualitas Pelayanan <i>Mobile Banking</i> terhadap Loyalitas Nasabah Bank syariah Indonesia dengan Kepuasan sebagai Variabel <i>Intervening</i>	62
Tabel 3.6 Notasi Nilai atau Predikat Masing-masing Pilihan untuk Pernyataan ..	65
Tabel 3.7 R ² <i>Power</i> Tabel	68
Tabel 3.8 Jadwal Penelitian.....	73
Tabel 4.1 Deskripsi Usia Responden	77
Tabel 4.2 Deskripsi Pekerjaan Responden.....	78
Tabel 4.3 Deskripsi Jenis Kelamin Responden.....	79
Tabel 4.4 Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel Ragam Produk	82
Tabel 4.5 Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel Kualitas Pelayanan ...	84
Tabel 4.6 Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepuasan	86
Tabel 4.7 Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel Loyalitas Nasabah	88
Tabel 4.8 Nilai <i>Loading Factor</i>	91
Tabel 4.9 Nilai <i>Loading Factor Versi 2</i>	92
Tabel 4.10 Nilai <i>Average Variance Extracted</i> (AVE)	93

Tabel 4.11 <i>Fornell Larcker Criterion</i>	94
Tabel 4.12 Nilai <i>Cross Loading</i>	94
Tabel 4.13 Nilai <i>Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)</i>	95
Tabel 4.14 Uji Reabilitas.....	96
Tabel 4.15 Uji <i>R-Square</i>	97
Tabel 4.16 Uji <i>F Square</i>	98
Tabel 4.17 <i>Path Coefficient</i>	100
Tabel 4.18 <i>Specific Indirect Effect</i>	102

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Menggunakan BSI <i>Mobile</i>	10
Gambar 1.2 Nilai Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan BSI <i>Mobile</i>	11
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	49
Gambar 4.1 Logo Bank Syariah Indonesia	75
Gambar 4.2 Hasil <i>Output</i> Model Penelitian SEM-PLS	99
Gambar 4.3 Output Uji <i>Bootstrapping</i>	100