

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
PEDOMAN ARAB LATIN	v
A. Konsonan.....	v
B. Vokal Pendek.....	vi
C. Vokal Panjang.....	vi
D. Diftong.....	vi
E. Pembauran	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan penelitian.....	8
D. Kegunaan Penelitian.....	9
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Deskripsi Teori	10
1. Teori Loyalitas	10
2. Teori Kepuasan Nasabah.....	15
3. Teori Persepsi Kemudahan.....	19
a. Pengertian Persepsi Kemudahan	19
4. Teori Persepsi Manfaat.....	23
5. Teori Kualitas Pelayanan.....	25
B. Penelitian Terdahulu.....	30
C. Kerangka Pemikiran.....	34

D. Hipotesis.....	36
BAB III METODE PENELITIAN.....	40
A. Metode Penelitian.....	40
B. Operasional Variabel	40
1. Variabel Independen.....	41
2. Variabel Dependen	43
3. Variabel Intervening.....	44
C. Populasi dan Sampel	45
1. Populasi.....	45
2. Sampel.....	45
D. Teknik Pengumpulan Data	46
E. Instrumen Penelitian.....	47
1. Uji Validitas Instrumen	52
2. Uji Realibilitas Instrumen	54
F. Teknik Analisis Data	55
1. Outer Model	55
2. Inner Model.....	57
3. Uji Hipotesis	57
G. Tempat dan Jadwal.....	58
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	60
A. Profil Lokasi Penelitian.....	60
1. Sejarah Berdirinya Bank Syariah Indonesia	60
2. Visi Dan Misi	61
3. Logo Bank Syariah Indonesia.....	61
B. Hasil Penelitian	62
1. Karakteristik Responden	62
2. Uji Analisis data	64
C. Pembahasan Hasil Penelitian	78
1. Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna <i>Mobile banking</i> Byond.....	78
2. Pengaruh Persepsi Manfaat Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna <i>Mobile banking</i> Byond.....	81

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna <i>Mobile banking</i> Byond.....	84
4. Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna <i>Mobile banking</i> Byond.....	88
5. Pengaruh Persepsi Manfaat Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna <i>Mobile banking</i> Byond.....	90
6. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna <i>Mobile banking</i> Byond.....	92
7. Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna <i>Mobile banking</i> Byond.....	93
8. Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna <i>Mobile banking</i> Byond Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening	95
9. Pengaruh Persepsi Manfaat Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna <i>Mobile banking</i> Byond Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening	96
10. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna <i>Mobile banking</i> Byond Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening	98
BAB V PENUTUP.....	101
A. Simpulan	101
B. Saran.....	102
DAFTAR PUSTAKA	105
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	112