

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Masalah	8
D. Kegunaan masalah	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
A. Tinjauan Pustaka	11
1. Kualitas Pelayanan	11
2. Kepercayaan.....	14
3. Citra Bank	18

4. Loyalitas Nasabah	23
B. Penelitian Terdahulu.....	28
C. Kerangka Pemikiran.....	33
D. Hipotesis.....	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	37
A. Metode Penelitian.....	37
B. Operasional Penelitian	37
C. Populasi dan Sampel	40
D. Teknik Pengumpulan Data	42
E. Instrumen Penelitian.....	43
F. Teknis Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	48
G. Tempat dan Jadwal Penelitian.....	57
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	59
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	59
1. Profil BTPN Syariah	59
2. Visi Misi dan Nilai	60
3. Produk dan Layanan.....	61
4. Karakteristik Responden	64
B. Hasil Penelitian	67
1. Analisis Data	67
2. Evaluasi Model Struktural.....	74
3. Hasil Uji Hipotesis	80
C. Pembahasan.....	81

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Loyalitas Nasabah (Y) pada Nasabah BTPN Syariah Kota Tasikmalaya	81
2. Pengaruh Kepercayaan (X_2) Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah (Y) pada Nasabah BTPN Syariah Kota Tasikmalaya.....	83
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Citra Bank (Z) pada Nasabah BTPN Syariah Kota Tasikmalaya.....	84
4. Pengaruh Kepercayaan (X_2) Nasabah terhadap Citra Bank (Z) pada Nasabah BTPN Syariah Kota Tasikmalaya.....	86
5. Pengaruh Citra Bank (Z) terhadap Loyalitas Nasabah (Y) pada Nasabah BTPN Syariah Kota Tasikmalaya.....	87
6. Pengaruh Citra Bank (Z) yang Memediasi Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Loyalitas Nasabah (Y) pada Nasabah BTPN Syariah Kota Tasikmalaya.....	88
7. Pengaruh Citra Bank (Z) yang Memediasi Kepercayaan (X_2) terhadap Loyalitas Nasabah (Y) Pada Nasabah BTPN Syariah Kota Tasikmalaya.....	89
BAB V PENUTUP	92
A. Simpulan	92
B. Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN.....	102

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tingkat Kepuasan dan Loyalitas Nasabah terhadap Layanan BTPN Syariah Kota Tasikmalaya 2025	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3.1 Operasional Variabel	39
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Instrumen	44
Tabel 3.3 Jadwal Penelitian	58
Tabel 4.1 Usia Responden	64
Tabel 4.2 Pekerjaan Responden	65
Tabel 4.3 Produk atau layanan yang digunakan	66
Tabel 4.4 Nilai Loading Factor	69
Tabel 4.5 Nilai Average Variance Extected (AVE)	70
Tabel 4.7 Nilai Cross Loading	71
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas	73
Tabel 4.9 Uji R-Square	74
Tabel 4.10 Uji F-Square	75
Tabel 4.11 Q-Square	76
Tabel 4.12 Collinearity Statistic VIF	77
Tabel 4.13 Estimate for Path Coefficient (Direct Effect)	78
Tabel 4.14 Efek Mediasi	78
Tabel 4. 15 Hasil Path Coefficients	79
Tabel 4.16 Uji Mediasi (Indirect Effect)	80
Tabel 4.17 Uji Hipotesis	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Diagram yang jadi nasabah BTPN Syariah Kota Tasikmalaya	4
Gambar 1.2 Produk yang saat ini digunakan nasabah BTPN Syariah Kota Tasikmalaya.....	5
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	35
Gambar 4.1 Analisis data SEM-PLS.....	74

DAFTAR LAMPIRAN

Tidak ditemukan entri tabel gambar.