

# DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	4
C. Ruang Lingkup	5
D. Perumusan Masalah	5
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
F. Kerangka Penulisan	6
BAB II TELAAH KEPUSTAKAAN	
A. Landasan Teori	8
1. <i>Service Quality</i>	8
2. <i>Customer Experience</i>	9
3. <i>Loyalitas Pelanggan</i>	10
4. <i>Trust</i>	11
B. Kaitan Antar Variabel	12
1. Kaitan antara <i>Service Quality</i> , <i>Customer Experience</i> dan <i>Loyalitas Pelanggan</i>	12
2. Kaitan antara <i>Service Quality</i> , <i>Customer Experience</i> dan Kepercayaan Pelanggan	12
3. Kaitan antara Kepercayaan Pelanggan dan <i>Loyalitas Pelanggan</i>	13

4. Kaitan antara <i>Service Quality</i> , <i>Customer Experience</i> dan Loyalitas Pelanggan dengan Kepercayaan sebagai variable Mediasi	14
C. Penelitian Terdahulu	15
D. Kerangka Pemikiran	35
E. Hipotesis Penelitian	36
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis dan Periode Penelitian	37
B. Sumber dan Pengumpulan Data	37
C. Populasi dan Sampel	38
D. Variabel Penelitian dan Operasionalisasi Variabel	38
1. <i>Service Quality</i>	38
2. <i>Customer Experience</i>	40
3. Loyalitas Nasabah	40
4. <i>Trust</i>	41
E. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	42
F. Teknik Analisis Data	43
1. Analisis <i>Outer Model</i>	43
2. Analisis <i>Inner Model</i>	43
a. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )	43
b. <i>Predictive Relevance</i> atau <i>Cross-Validated Redundancy</i> ( $Q^2$ )	43
c. <i>Goodness of Fit Index</i> (GoF)	44
d. <i>Path Coefficient</i>	44
e. <i>Effect Size</i> atau $f^2$	44
G. Pengujian Hipotesis Penelitian	44

## BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Profil Responden	45
1. Umur	45
2. Jenis Kelamin	46
3. Pekerjaan	46
B. Deskripsi Objek Penelitian	47
1. <i>Service Quality</i>	47
2. <i>Customer Experience</i>	48
3. Loyalitas Nasabah	49
4. <i>Trust</i>	50
C. Hasil Analisis Data	51
1. Analisis <i>Outer Model</i>	51
a. Analisis Validitas	51
b. Analisis Reliabilitas	54
2. Analisis <i>Inner Model</i>	55
a. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )	55
b. <i>Predictive Relevance</i> atau <i>Cross-Validated Redundancy</i> ( $Q^2$ )	56
c. <i>Goodness of Fit Index</i> (GoF)	57
d. <i>Path Coefficient</i>	58
e. <i>Effect Size</i> ( $f^2$ )	59
3. Pengujian Hipotesis	60
a. Uji Hipotesis Pertama	61
b. Uji Hipotesis Kedua	61
c. Uji Hipotesis Ketiga	62

d. Uji Hipotesis Keempat	62
D. Pembahasan	63
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	69
B. Implikasi Manajerial	69
C. Saran untuk Peneliti Berikutnya	71
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN 1	76
LAMPIRAN 2	80
LAMPIRAN 3	92

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Metode Penelitian	36
Gambar 4.1	Hasil Pengujian Metode <i>Blindfolding</i>	58
Gambar 4.2.	Hasil Pengujian Metode <i>PLS Algorithm</i>	60
Gambar 4.3	Hasil Pengujian Metode <i>Bootstrapping</i>	62

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel <i>Service Quality</i>	39
Tabel 3.2	Operasionalisasi Variabel <i>Customer Experience</i>	40
Tabel 3.3	Operasionalisasi Variabel <i>Loyalitas Nasabah</i>	40
Tabel 3.4	Operasionalisasi Variabel <i>Trust</i>	41
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	46
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	47
Tabel 4.4	Jawaban Responden terhadap indikator <i>Service Quality</i>	48
Tabel 4.5	Jawaban Responden terhadap indikator <i>Customer Experience</i>	49
Tabel 4.6	Jawaban Responden terhadap indikator <i>Loyalitas Nasabah</i>	50
Tabel 4.7	Jawaban Responden terhadap indikator <i>Trust</i>	51
Tabel 4.8	Hasil Analisis <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	52
Tabel 4.9	Hasil Analisis <i>Loading Factor</i>	53
Tabel 4.10	Hasil Analisis <i>Fornell-Larcker</i>	54
Tabel 4.11	Hasil Analisis <i>Cross Loading</i>	55
Tabel 4.12	Hasil Analisis <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach Alpha</i>	56
Tabel 4.13	Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )	57
Tabel 4.14	Hasil Uji Predictive Relevance atau Cross – Validated Redundancy (Q2)	58

Tabel 4.15	Hasil Uji <i>Goodness of Fit Index</i> (GoF)	59
Tabel 4.16	Hasil Uji <i>Path Coefficient</i>	60
Tabel 4.17	Nilai <i>Effect Size</i> ( $f^2$ )	61
Tabel 4.18	Hasil Pengujian Hipotesis	62

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian	79
Lampiran 2	Data Kuesioner	81
Lampiran 3	Hasil PLS	95