DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**
SERTIFIKASI ..... **ii**
PENGESAHAN TESIS ..... **iii**
ABSTRACT ..... **iv**
ABSTRAK ..... **v**
KATA PENGANTAR ..... **vi**
DAFTAR ISI ..... **viii**
DAFTAR TABEL ..... **xi**
DAFTAR GAMBAR ..... **xii**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xiii**

BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang Masalah **1**
1.2 Rumusan Masalah **8**
1.3 Tujuan Penelitian **10**
1.4 Manfaat Penelitian **11**
1.4.1 Manfaat Teoritis **11**
1.4.2 Manfaat Praktis **12**
1.5 Sistematika Penulisan **12**

BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL **15**
2.1 Kajian Teori **15**
2.1.1 Theory of Planned Behavior (TPB) **15**
2.1.2 Expectation Confirmation Theory (Oliver) **20**
2.2 Kajian Konseptual **24**
2.2.1 Loyalitas Nasabah **24**
2.2.2 Kepuasan Nasabah **28**
2.2.3 Suku Bunga **32**
2.2.4 Digitalisasi Layanan Perbankan **38**
2.2.5 Layanan Personal **42**

2.3 Penelitian Terdahulu 45
2.4 Kerangka Pemikiran Penelitian..... 59
2.5 Pengembangan Hipotesis Penelitian..... 60
2.5.1 Hubungan Suku Bunga terhadap Kepuasan Nasabah 61
2.5.2 Hubungan Digitalisasi Layanan terhadap Kepuasan Nasabah..... 63
2.5.3 Hubungan Layanan Personal terhadap Kepuasan Nasabah .. 65
2.5.4 Hubungan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah . 67
2.5.5 Peran Mediasi Kepuasan Nasabah antara Suku Bunga dan Loyalitas Nasabah 70
2.5.6 Peran Mediasi Kepuasan Nasabah antara Digitalisasi Layanan dan Loyalitas 73
2.5.7 Peran Mediasi Kepuasan Nasabah antara Layanan Personal dan Loyalitas..... 76

BAB III METODOLOGI PENELITIAN 80
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian 80
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian..... 81
3.3 Definisi Operasional Variabel..... 82
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian..... 84
3.5 Teknik Pengumpulan Data 87
3.6 Teknik Analisa Data 89
3.6.1 Analisis Model Pengukuran (Outer Model) 90
3.6.2 Analisis Model Struktural (Inner Model)..... 92
3.6.3 Pengujian Hipotesis..... 94

BAB IV HASIL DAN ANALISIS DATA..... 96
4.1 Hasil Penelitian..... 96
4.1.1 Karakteristik Responden..... 96
4.1.2 Distribusi Jawaban Responden per Variabel..... 99
4.1.3 Uji Outer Model 105
4.1.4 Uji Inner Model..... 111

4.2 Pembahasan 122
4.2.1 Pengaruh Suku Bunga terhadap Kepuasan Nasabah Prioritas pada BRI Branch Office Palembang A. Rivai 122
4.2.2 Pengaruh Digitalisasi Layanan Perbankan terhadap Kepuasan Nasabah Prioritas pada BRI Branch Office Palembang A. Rivai 124
4.2.3 Pengaruh Layanan Personal terhadap Kepuasan Nasabah Prioritas pada BRI Branch Office Palembang A. Rivai 127
4.2.4 Pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Prioritas pada BRI Branch Office Palembang A. Rivai 131
4.2.5 Peran Kepuasan Nasabah dalam Memediasi Pengaruh Suku Bunga terhadap Loyalitas Nasabah Prioritas pada BRI Branch Office Palembang A. Rivai 133
4.2.6 Peran Kepuasan Nasabah dalam Memediasi Pengaruh Digitalisasi Layanan terhadap Loyalitas Nasabah Prioritas pada BRI Branch Office Palembang A. Rivai 135
4.2.7 Peran Kepuasan Nasabah dalam Memediasi Pengaruh Layanan Personal terhadap Loyalitas Nasabah Prioritas pada BRI Branch Office Palembang A. Rivai 138

BAB V SIMPULAN DAN SARAN 142
5.1 Simpulan 142
5.2 Implikasi Kebijakan 144
5.2.1 Implikasi Teoritis 144
5.2.2 Implikasi Manajerial 145
5.3 Keterbatasan Penelitian dan Saran untuk Penelitian Mendatang ... 148
DAFTAR PUSTAKA 151
LAMPIRAN 154