

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i	
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii	
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii	
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iv	
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	v	
KATA PENGANTAR .....	vi	
DAFTAR ISI.....	viii	
DAFTAR TABEL.....	xi	
DAFTAR GAMBAR .....	xii	
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii	
ABSTRAK .....	xiv	
<i>ABSTRACT</i> .....	xv	
INTISARI .....	xvi	
BAB 1 PENDAHULUAN		
1.1.    Pendahuluan.....	1	
1.2.    Rumusan Masalah.....	6	
1.3.    Tujuan Penelitian .....	6	
1.4.    Manfaat Penelitian .....	7	
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....		8
2.1.    Landasan Teori .....	8	
2.1.1. Kepercayaan Nasabah .....	8	
2.1.2. Kualitas Pelayanan .....	9	
2.1.3. Kepuasan Pelanggan.....	12	

2.1.4.	Minat Pembiayaan Nasabah .....	14
2.2.	Pengembangan Hipotesis.....	15
2.2.1.	Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah.....	15
2.2.2.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	16
2.2.3.	Pengaruh Kepercayaan terhadap Minat Pembiayaan Ulang.....	17
2.2.4.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Pembiayaan ulang.....	17
2.2.5.	Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Minat Pembiayaan Ulang ....	18
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>20</b>
3.1.	Jenis Penelitian .....	20
3.2.	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	20
3.2.1.	Variabel Penelitian .....	20
3.2.2.	Definisi Operasional .....	21
3.3.	Populasi dan Sampel.....	23
3.3.1.	Populasi .....	23
3.3.2.	Sampel .....	23
3.4.	Jenis dan Sumber Data .....	24
3.4.1.	Data Primer.....	24
3.4.2.	Data Sekunder.....	25
3.4.3.	Metode Pengumpulan Data .....	25
3.5.	Metode Analisis Data .....	26
3.5.1.	Analisis Kualitatif.....	26
3.5.2.	Analisis Kuantitatif.....	26
3.5.3.	Teknik Analisis Data .....	26
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>34</b>
4.1.	Deskripsi Obyek Penelitian .....	34
4.1.1.	Gambaran Umum Nasabah.....	34
4.2.	Analisis Deskriptif.....	37
4.2.1.	Tanggapan Kepercayaan .....	38
4.2.2.	Tanggapan Kualitas Pelayanan.....	39
4.2.3.	Tanggapan Kepuasan Pelanggan.....	41
4.2.4.	Tanggapan Minat Pembiayaan Ulang .....	43

4.3.	Analisis Data.....	45
4.3.1.	Uji Validitas dan Uji Realibilitas .....	45
4.3.2.	Uji Asumsi Klasik .....	46
4.3.3.	Analisis Regresi Linear Berganda .....	49
4.3.4.	Pengujian Intervening.....	57
4.4.	Pembahasan .....	60
4.4.1.	Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	60
4.4.2.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	61
4.4.3.	Pengaruh Kepercayaan terhadap Minat Pembiayaan Ulang .....	63
4.4.4.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Pembiayaan Ulang.....	64
4.4.5.	Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Minat Pembiayaan Ulang .....	65
4.4.6.	Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung .....	66
BAB V PENUTUP .....		69
5.1.	Kesimpulan.....	69
5.2.	Saran .....	70
5.3.	Keterbatasan Penelitian .....	71
5.4.	Agenda Penelitian Mendatang.....	71
DAFTAR PUSTAKA .....		73
LAMPIRAN		

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Target dan Realisasi Pengajuan Pembiayaan .....	4
Tabel 3.1 Definisi Operasional .....	22
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Nasabah .....	34
Tabel 4.2 Umur Nasabah .....	35
Tabel 4.3 Tingkat Pendidikan Nasabah .....	35
Tabel 4.4 Pekerjaan Nasabah .....	36
Tabel 4.5 Lama Menjadi Nasabah .....	36
Tabel 4.6 Tanggapan Nasabah tentang Kepercayaan .....	38
Tabel 4.7 Tanggapan Nasabah tentang Kualitas Pelayanan .....	39
Tabel 4.8 Tanggapan Nasabah tentang Kepuasan Pelanggan.....	41
Tabel 4.9 Tanggapan Nasabah tentang Minat Pembiayaan Ulang .....	43
Tabel 4.10 Uji Validitas .....	45
Tabel 4.11 Uji Reabilitas .....	46
Tabel 4.13 Uji Multikolinieritas.....	48
Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Linier Berganda Pertama .....	50
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi Pertama.....	52
Tabel 4.17 Hasil Uji F Pertama.....	53
Tabel 4.18 Hasil Uji Regresi Linier Berganda Kedua .....	54
Tabel 4.19 Hasil Uji Koefisien Determinasi Kedua .....	56
Tabel 4.20 Hasil Uji F Kedua .....	57

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian .....	19
Gambar 4.12 Hasil Uji Normalitas .....	47
Gambar 4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	49

## **DAFTAR LAMPIRAN**

LAMPIRAN 1. Koesioner

LAMPIRAN 2. Statistik Deskriptif