

DAFTAR ISI

COVER.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	ii
PENGESAHAN MUNAQOSAH.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK.....	v
MOTTO.....	vi
PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan	8
D. Manfaat Penelitian	9
E. Sistematika Penulisan	9
BAB II LANDASAN TEORI.....	12
A. Deskripsi Teori	12
1. <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM)	12
2. <i>Customer Relationship Management</i> (CRM).....	14
3. Kualitas Layanan.....	18
4. Mobile Banking	18
5. Kepuasan Nasabah	19
6. Minat	20
7. Produk Pembiayaan Konsumtif.....	21
B. Penelitian Terdahulu.....	27
C. Kerangka Berpikir	31
D. Hipotesis	32
BAB III METODE PENELITIAN.....	38
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	38
B. <i>Setting</i> Penelitian	39
C. Populasi dan Sampel Penelitian	39
D. Identifikasi Variabel	40
E. Definisi Variabel Operasional	41
F. Teknik Pengumpulan Data	43
G. Uji Validitas dan Reliabilitas	44

H. Teknik Analisis Data	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	49
A. Hasil Penelitian.....	49
1. Profil PT. Kertas Energi Mulia	49
2. Deskripsi Responden	49
3. Analisis Inferensial.....	52
4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Penelitian	53
B. Hasil Analisis	54
1. Uji Outer Model (Evaluasi Measurement)	54
2. Uji Inner Model (Evaluasi Model Struktural)	58
3. Uji Hipotesis	60
C. Pembahasan Hasil Analisis Penelitian.....	64
1. Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Nasabah	64
2. Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah	67
3. Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Minat Karyawan Pabrik Terkait Produk Pembiayaan Konsumtif.....	69
4. Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Minat Karyawan Pabrik Terkait Produk Pembiayaan Konsumtif.....	73
5. Pengaruh Minat Karyawan Pabrik Terkait Produk Pembiayaan Konsumtif Terhadap Kepuasan Nasabah	75
6. Customer Relationship Management Secara Tidak Langsung Mempengaruhi Minat Karyawan Pabrik Terkait Produk Pembiayaan Konsumtif Melalui Kepuasan Nasabah	79
7. Kualitas Layanan Mobile Banking Secara Tidak Langsung Berpengaruh Pada Minat Karyawan Pabrik Terkait Produk Pembiayaan Konsumtif Melalui Kepuasan Nasabah	82
BAB V PENUTUP	85
A. Kesimpulan	85
B. Keterbatasan	86
B. Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA.....	89
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3.1 Definisi Operasional	42
Tabel 3.2 Tabel nilai Cronbach Alpha	46
Tabel 4.1 Hasil Jenis Kelamin Responden	50
Tabel 4.2 Hasil Lama menjadi Nasabah Oleh Responden	50
Tabel 4.3 Hasil Transaksi dalam 1 Bulan	51
Tabel 4.4 Nasabah dari Lembaga Keuangan Syariah Apa	51
Tabel 4.5 Skor hasil jawaban dari keseluruhan variable	52
Tabel 4.6 Hasil Average Tiap Variabel	52
Tabel 4.7 Convergent Validity	55
Tabel 4.8 Nilai AVE	56
Tabel 4.9 Composite Reliability	57
Tabel 4.10 Uji Kolinearitas Model	57
Tabel 4.11 R Square	58
Tabel 4.12 F Square	59
Tabel 4.13 Path Coefisien	61
Tabel 4.14 Indirect Effect	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	32
Gambar 4. 1 Matriks	54
Gambar 4. 2 Diagram R Square	58
Gambar 4. 3 Matriks Uji Hipotesis	60

