

## DAFTAR ISI

|                                     |      |
|-------------------------------------|------|
| HALAMAN JUDUL.....                  | i    |
| HALAMAN PENGESAHAN.....             | ii   |
| PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS ..... | iii  |
| HALAMAN MOTTO .....                 | iv   |
| HALAMAN PERSEMBAHAN.....            | v    |
| KATA PENGANTAR .....                | vii  |
| DAFTAR ISI.....                     | viii |
| DAFTAR TABEL.....                   | ix   |
| DAFTAR GAMBAR .....                 | x    |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                | xi   |
| ABSTRAK .....                       | xii  |
| BAB I. PENDAHULUAN .....            | 1    |
| A. Latar Belakang Masalah .....     | 1    |
| B. Rumusan Masalah .....            | 7    |
| C. Tujuan Penelitian.....           | 7    |
| D. Manfaat Penelitian.....          | 8    |
| BAB II. TINJAUAN PUSTAKA .....      | 9    |
| A. Landasan Teori .....             | 9    |
| 1. Loyalitas .....                  | 9    |
| 2. Kepercayaan .....                | 18   |
| 3. <i>Switching Barriers</i> .....  | 22   |

|  |    |
|--|----|
| 4. Citra Perusahaan.....                     | 26 |
| B. Penelitian Terdahulu.....                 | 33 |
| C. Hubungan Antar Variabel.....              | 36 |
| D. Kerangka Pemikiran .....                  | 39 |
| E. Hipotesis .....                           | 40 |
| BAB III. METODE PENELITIAN .....             | 41 |
| A. Rancangan Penelitian .....                | 41 |
| B. Obyek dan Waktu Penelitian .....          | 41 |
| C. Populasi dan Sampel.....                  | 42 |
| D. Teknik Pengambilan Sampel .....           | 43 |
| E. Jenis Data Penelitian.....                | 44 |
| F. Prosedur Pengambilan Data .....           | 44 |
| G. Klasifikasi Variabel Penelitian .....     | 45 |
| H. Definisi Operasionalisasi Variabel .....  | 45 |
| I. Pengukuran Variabel Penelitian .....      | 47 |
| J. Uji Instrumen Penelitian.....             | 49 |
| K. Teknik Analisis Data .....                | 50 |
| BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 58 |
| A. Karakteristik Responden.....              | 58 |
| B. Deskripsi Variabel Penelitian .....       | 61 |
| 1. Variabel Kepercayaan.....                 | 61 |
| 2. Variabel <i>Switching Barriers</i> .....  | 62 |
| 3. Variabel Citra .....                      | 63 |

|   |    |
|---|----|
| 4. Variabel Loyalitas Nasabah.....                        | 65 |
| C. Pengujian Model Penelitian .....                       | 66 |
| 1. Pengukuran Evaluasi Model Penelitian.....              | 66 |
| 2. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Laten.....     | 68 |
| 3. Pengujian <i>R-Square</i> .....                        | 71 |
| 4. Pengujian Model Struktural ( <i>Inner Model</i> )..... | 72 |
| D. Pengujian Hipotesis .....                              | 73 |
| E. Pembahasan .....                                       | 79 |
| BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN .....                         | 86 |
| A. Kesimpulan.....  | 86 |
| B. Saran.....   | 87 |
| DAFTAR PUSTAKA .....                                      | 89 |
| LAMPIRAN.....   | 93 |

## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 1.1 Perkembangan Nasabah Mahasiswa Papua di Bank Papua Cabang Yogyakarta Tahun 2017 .....  | 3  |
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....   | 33 |
| Tabel 4.1 Karakteristik Responden .....  | 58 |
| Tabel 4.2 Distribusi Penilaian Tentang Kepercayaan .....   | 61 |
| Tabel 4.3 Distribusi Penilaian Tentang <i>Switching Barriers</i> .....   | 62 |
| Tabel 4.4 Distribusi Penilaian Tentang Citra .....   | 64 |
| Tabel 4.5 Distribusi Penilaian Tentang Loyalitas Nasabah .....   | 65 |
| Tabel 4.6 Hasil Uji <i>Convergent Validity - Outer Loading</i> .....   | 68 |
| Tabel 4.7 Hasil Uji <i>Discriminant Validity</i> – Nilai <i>AVE</i> .....  | 70 |
| Tabel 4.8 Hasil Uji <i>Discriminant Validity</i> – Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> .....   | 70 |
| Tabel 4.9 Nilai <i>R-Square</i> .....  | 71 |
| Tabel 4.10 Hubungan Variabel Penelitian .....  | 73 |
| Tabel 4.11 <i>Direct Effect, Indirect Effect</i> dan <i>Total Effect</i> (Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui <i>Switching Barriers</i> )..... | 76 |
| Tabel 4.12 <i>Direct Effect, Indirect Effect</i> dan <i>Total Effect</i> (Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas nasabah Melalui Citra).....                      | 78 |

## DAFTAR GAMBAR

|   |    |
|---|----|
| Gambar 1.1 Perkembangan Nasabah Bank Papua Cabang Yogyakarta Tahun 2016 ..... | 4  |
| Gambar 2.1 Tahap Pertumbuhan Loyalitas.....                                   | 16 |
| Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....  | 39 |
| Gambar 4.1 <i>Path</i> Diagram .....  | 67 |
| Gambar 4.2 <i>Output Bootstrapping</i> .....                                  | 72 |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Kuesioner

Lampiran 2. Rekapitulasi Data Penelitian

Lampiran 3. Karakteristik Responden

Lampiran 4. Deskripsi Variabel Penelitian

Lampiran 5. Analisis SEM PLS