

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar	i
Halaman Sampul Dalam	ii
Halaman Persetujuan	iii
Halaman Pengesahan	iv
Halaman Motto	v
Halaman Persembahan	vi
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel.....	xii
Daftar Gambar	xiii
Daftar Lampiran	xiv
Abstrak	xv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	10
C. Rumusan Masalah.....	11
D. Tujuan Penelitian.....	12
E. Kegunaan Penelitian.....	12
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian.....	13
G. Penegasan Istilah.....	13
H. Sistematika Pembahasan.....	18

BAB II LANDASAN TEORI

A. .Hakikat Manajemen Pemasaran Syariah.....	20
--	----

B. Hakikat Kepuasan Nasabah	22
C. Hakikat Nilai Pelanggan.....	25
D. Hakikat Loyalitas Pelanggan.....	29
E. Hakikat Lokasi.....	35
F. Hakikat Bank Syariah	39
G. Penelitian Terdahulu.....	45
H. Kerangka Konseptual.....	52
I. Hipotesis Penelitian.....	55

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	56
B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian.....	57
C. Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukuran.....	59
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	62
E. Analisis Data.....	69

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	76
B. Profil Responden	80
C. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	80
D. Hasil Analisis Data	85

BAB V PEMBAHASAN

A. Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Nasabah	104
B. Pengaruh Loyalitas Pelanggan Terhadap Kepuasan Nasabah.....	106
C. Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah.....	107
D. Pengaruh Nilai Pelanggan, Loyalitas Pelanggan,dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah	108

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan..... 110

B. Saran..... 111

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Table 1.1 Jumlah Nasabah BNI Syariah KCP Tulungagung.....	6
Table 2.2 Skema Kerangka Berfikir Penelitian	54
Tabel 3.3 Kisi – kisi Instrumen Angket.....	64
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Jenis Kelamin	81
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	82
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	84
Table 4.4 Statistik Nilai Pelanggan	86
Table 4.5 Statistik Loyalitas Pelanggan	86
Tabel 4.6 Statistik Lokasi	87
Tabel 4.7 Statistik Kepuasan Nasabah	87
Tabel 4.8 Uji Validitas Instrumen Nilai Pelanggan.....	88
Tabel 4.9 Uji Validitas Instrumen Loyalitas Pelanggan.....	88
Tabel 4.10 Uji Validitas Instrumen Lokasi	88
Tabel 4.11 Uji Validitas Instrumen Kepuasan Pelanggan.....	89
Tabel 4.12 Uji Reabilitas Instrumen Nilai Pelanggan	89
Tabel 4.13 Uji Reabilitas Instrumen Loyalitas Pelanggan	90
Tabel 4.14 Uji Reabilitas Instrumen Lokasi	90
Tabel 4.15 Uji Reabilitas Instrumen Kepuasan Nasabah	90
Tabel 4.16 Uji Normalitas Data.....	91
Tabel 4.17 Uji Multikolinearitas	94
Tabel 4.18 Uji Regresi Linier Berganda.....	97
Tabel 4.19 Uji t (Uji Hipotesis Secara Parsial)	99
Tabel 4.20 Uji F (Uji Hipotesis Secara Simultan).....	10

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Diagram Lingkaran Jenis Kelamin	81
Gambar 4.2 Diagram Lingkaran Umur.....	83
Gambar 4.3 Diagram Lingkaran Pekerjaan	84
Gambar 4.4 Uji Normalitas Nilai Pelanggan.....	92
Gambar 4.5 Uji Normalitas Loyalitas Pelanggan.....	92
Gambar 4.6 Uji Normalitas Lokasi	93
Gambar 4.7 Uji Normalitas Kepuasan Nasabah.....	93
Gambar 4.8 Heteroskedastisitas	96
Gambar 4.9 Uji t Variabel Loyalitas Pelangga.....	100

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1 : Pedoman Kuesioner
2. Lampiran 2 : Data Mentah Hasil Penelitian
3. Lampiran 3 : Hasil Uji Validitas Data
4. Lampiran 4 : Hasil Uji Reabilitas Data
5. Lampiran 5 : Hasil Uji Regresi Linier Berganda
6. Lampiran 6 : Surat Permohonan Izin Penelitian
7. Lampiran 7 : Kartu Bukti Bimbingan
8. Lampiran 8 : Surat Pernyataan Keaslian Tulisan
9. Lampiran 9 : Daftar Riwayat hidup