

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	xiii
Daftar Gambar.....	xiv
Daftar Lampiran.....	xv
Abstrak.....	xvi
Abstrack	xvii

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Rumusan Masalah	9
D. Tujuan Penelitian.....	9
E. Kegunaan Penelitian.....	9
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian	10
G. Penegasan Istilah	11
H. Sistematika Penulisan Skripsi.....	13

BAB II : LANDASAN TEORI

A. Kajian Teoritis	15
1. Manajemen Pemasaran Syariah	15
2. <i>Service Quality</i>	21
3. <i>Relationship Quality</i>	26
4. Loyalitas	32
5. Bank Syariah	39
6. Variabel-variabel yang Mempengaruhi Loyalitas	43
B. Tinjauan Penelitian Terdahulu	44
C. Kerangka Konseptual	50
D. Hipotesis Penelitian	51

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	52
B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian	53
C. Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukuran	55
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	57
E. Analisis Data	60
1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	61
2. Uji Normalitas Data	62
3. Uji Asumsi Klasik	62
4. Uji Regresi Linier Berganda	63

5. Uji Hipotesis	64
a. Uji t.....	64
b. Uji F.....	65
6. Uji Koefisien Determinasi	66

BAB IV : HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	67
1. Sejarah BNI Syariah KCP Tulungagung.....	67
2. Visi dan Misi BNI Syariah	68
3. Struktur Organisasi	69
B. Karakteristik Responden.....	69
C. Hasil Penelitian.....	71
D. Analisis Data.....	73
1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	74
2. Uji Normalitas Data	77
3. Uji Asumsi Klasik	78
a. Uji Multikolinieritas	78
b. Uji Heterokedastisitas.....	79
4. Uji Regresi Linier Berganda.....	80
5. Uji Hipotesis	82
a. Uji t.....	82
b. Uji F.....	84
6. Uji Koefisien Determinasi	85

BAB V : PEMBAHASAN

A. Pengaruh <i>Service Quality</i> Terhadap Loyalitas Nasabah	
PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung.....	87
B. Pengaruh <i>Relationship Quality</i> Terhadap Loyalitas Nasabah	
PT. Bank BNI Syariah KCP Tulungagung.....	89
C. Pengaruh <i>Service Quality</i> dan <i>Relationship Quality</i>	
Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank BNI Syariah	
KCP Tulungagung	91

BAB VI : PENUTUP

A. Kesimpulan.....	93
B. Saran	94

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN