

DAFTAR ISI

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.....	xv
Daftar Gambar	xvii
Abstrak.....	xviii
Abstract.....	xix
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah	8
C. Rumusan Masalah	9
D. Tujuan Penelitian.....	9
E. Manfaat Penelitian.....	10
F. Penegasan Istilah	11
G. Sistematika Penulisan.....	13

BAB II : LANDASAN TEORI	16
A. Loyalitas Nasabah	16
1. Definisi Loyalitas Nasabah.....	16
2. Karakteristik dan Tahapan Loyalitas Pelanggan	17
3. Pengukuran Loyalitas Pelanggan	19
4. Membangun Loyalitas Pelanggan	21
B. Kepuasan Nasabah	22
1. Definisi Kepuasan Nasabah.....	22
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	23
3. Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	26
4. Dimensi Kepuasan Pelanggan	28
C. Kualitas Pelayanan	29
1. Definisi Kualitas Pelayanan	29
2. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan	32
3. Prinsip-prinsip pelayanan meliputi.....	32
4. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	34
D. Kualitas Produk	35
1. Dimensi Kualitas Produk.....	35
2. Ukuran Kualitas Produk	36
3. Unsur-Unsur Mutu yang Tinggi	37
4. Dimensi Kualitas Produk.....	39
E. Bank Syariah	40
1. Pengertian Bank Syariah	40

2. Produk-Produk Perbankan Syariah.....	42
3. Karakteristik Perbankan Syariah	42
F. Kajian Penelitian Terdahulu.....	43
G. Kerangka Konseptual	48
H. Hipotesis Penelitian.....	50
BAB III : METODE PENELITIAN.....	52
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	52
1. Pendekatan Penelitian.....	52
2. Jenis Penelitian	52
B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian.....	53
1. Populasi Penelitian	53
2. Sampling Penelitian.....	53
3. Sampel Penelitian	54
C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran	55
1. Sumber Data	55
2. Variabel	55
3. Skala Pengukuran	57
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	58
1. Teknik Pengumpulan Data	58
2. Instrumen Penelitian.....	59
E. Teknik Analisis Data.....	61
1. Uji Keabsahan Data.....	61
2. Uji Asumsi Klasik	63

3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	64
4. Uji Hipotesis.....	65
5. Path Analysis (Analisis Jalur)	68
BAB IV : HASIL PENELITIAN	69
A. Deskripsi Objek.....	69
1. Sejarah dan Perkembangan Bank Syariah Mandiri	69
2. Visi dan Misi PT. Bank Syariah Mandiri	71
3. Data Kelembagaan.....	71
4. Bidang Kepengurusan	73
5. Jumlah Nasabah Tabungan.....	74
B. Deskripsi Responden.....	74
1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	75
2. Responden Berdasarkan Umur	76
3. Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	77
4. Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	77
5. Responden Berdasarkan Agama.....	78
6. Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah	79
C. Deskripsi Data Penelitian	79
1. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk.....	80
2. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan	81
3. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan	81
4. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Loyalitas.....	82

D. Analisis Data	83
1. Uji Validitas.....	83
2. Uji Reliabilitas.....	87
3. Uji Asumsi Klasik	88
a. Uji Normalitas Data	88
b. Uji Multikolinieritas	90
c. Uji Heteroskedastisitas	92
d. Uji Analisis Linier Berganda	94
4. Uji Hipotesis.....	96
a. Uji T (Parsial)	96
b. Uji F (Simultan).....	99
5. Analisis Jalur	101
BAB V : PEMBAHASAN.....	106
A. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Tulungagung	106
B. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Tulungagung	108
C. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah Bank SyariahMandiri Tulungagung	110
D. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri Tulungagung	113
E. Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri Tulungagung	115

BAB VI : PENUTUP	118
A. Kesimpulan.....	118
B. Saran.....	120

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN