

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..... | viii |
| Daftar Tabel..... | xi |
| Daftar Gambar | xii |
| Daftar Lampiran..... | xiii |
| Halaman Abstrak | xiv |

BAB I : PENDAHULUAN

| | |
|--|---|
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 4 |
| C. Tujuan Penelitian..... | 4 |
| D. Identifikasi dan Batasan Masalah..... | 5 |
| E. Manfaat Penelitian..... | 6 |
| F. Penegasan Istilah | 7 |
| G. Sistematika Penulisan | 8 |

BAB II : TUJUAN PUSTAKA

| | |
|---|----|
| A. Kajian Teori | |
| 1. Pemasaran | 10 |
| a. Pengertian pemasaran | 10 |
| b. Manajemen pemasaran..... | 11 |
| c. Konsep pemasaran | 12 |
| d. Strategi pemasaran | 12 |
| e. Bauran Pemasaran..... | 12 |
| 2. <i>Self Service Technology</i> | 18 |
| a. Pengertian <i>self service technology</i> | 18 |
| b. Konsep Evaluasi <i>Self Service</i> | 18 |
| c. Faktor-faktor yang Mendorong <i>Self Service</i> Technology | 19 |
| 3. Loyalitas | 20 |
| a. Pengertian loyalitas | 20 |
| b. Karakteristik Loyalitas | 21 |
| c. Merancang dan Menciptakan Loyalitas | 22 |
| d. Prinsip-Prinsip Loyalitas | 23 |

| | |
|--|----|
| e. Memertahankan Loyalitas Pelanggan | 25 |
| f. Manfaat Loyalitas | 27 |
| g. Pengukuran Loyalitas..... | 29 |
| h. Komponen Loyalitas | 29 |
| B. Penelitian Terdahulu..... | 30 |
| C. Kerangka Penelitian | 35 |
| D. Hipotesis Penelitian..... | 36 |

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

| | |
|--|----|
| A. Jenis dan Pendekatan penelitian | 37 |
| B. Populasi dan sampel penelitian..... | 37 |
| 1. Populasi penelitian | 37 |
| 2. Sampel penelitian | 38 |
| 3. Teknik penelitian..... | 39 |
| C. Sumber data, variabel, dan Skala Pengukuran | 39 |
| 1. Sumber Data | 39 |
| 2. Variabel | 41 |
| 3. Skala Pengukuran..... | 42 |
| D. Teknik Pengumpulan data dan Instrumen Penelitian..... | 42 |
| 1. Teknik Pengumpulan Data | 42 |
| 2. Instrument Penelitian..... | 42 |
| E. Teknik Analisis Data..... | 44 |
| 1. Uji validitas dan reabilitas | 44 |
| a. Uji Validitas | 44 |
| b. Uji Reabilitas..... | 44 |
| 2. Uji asumsi Klasik | 45 |
| a. Uji Normalitas..... | 45 |
| b. Uji Multikolinearitas | 45 |
| c. Uji Heteroskedastisitas | 45 |
| 3. Uji Regresi Linier Berganda..... | 47 |
| 4. Uji Hipotesis | 47 |
| a. Uji Hipotesis Parsial..... | 47 |
| b. Uji Hipotesis Simultan..... | 48 |
| 5. Koefisien Determinasi..... | 49 |

BAB IV : HASIL PENELITIAN

| | |
|--|----|
| A. Sejarah Bank Muamalat Indonesia..... | 51 |
| B. Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia | 54 |
| C. Produk Bank Muamalat Indonesia Kediri | 54 |
| 1. Produk funding | 54 |
| 2. Produk financing | 57 |
| 3. Aplikasi Mandiri..... | 59 |
| D. Struktur Organisasi..... | 61 |
| E. Profil dan Karakteristik | 65 |

| | |
|---|----|
| F. Deskripsi Data Variabel Penelitian | 70 |
| G. Uji Validitas dan Reabilitas | 86 |
| 1. Uji Validitas | 86 |
| 2. Uji Reabilitas..... | 87 |
| H. Uji Asumsi Klasik | 88 |
| 1. Uji Normalitas | 88 |
| 2. Uji Multikolinieritas | 88 |
| 3. Uji Heterokedastisitas | 89 |
| I. Uji Regresi Linier Berganda | 90 |
| J. Uji Hipotesis | 92 |
| 1. Uji Parsial..... | 94 |
| 2. Uji Simultan | 95 |
| K. Uji Koefisien Determinasi | 97 |

BAB V : PEMBAHASAN

| | |
|---|-----|
| A. Pengaruh Pemasaran terhadap Loyalitas Nasabah..... | 98 |
| B. Pengaruh <i>Self Service Technology</i> Terhadap Loyalitas Nasabah | 101 |
| C. Pengaruh Pemasaran dan <i>Self Service Technology</i> Terhadap Loyalitas Nasabah | 103 |

BAB VI : PENUTUP

| | |
|---------------------|-----|
| A. Kesimpulan | 106 |
| B. Saran | 107 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN