

DAFTAR ISI

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

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	12
C. Rumusan Masalah	13
D. Tujuan Penelitian	13
E. Kegunaan Penelitian	14
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian	15
G. Penegasan Istilah.....	16
H. Sistematika Pembahasan	20

BAB II LANDASAN TEORI

A. Kualitas Pelayanan	22
1. Pengertian Kualitas	22
2. Pengertian Pelayanan	24
3. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	26
4. Dimensi Kualitas Pelayanan	28
B. Tingkat Kepuasan.....	30
1. Pengertian Tingkat Kepuasan	30

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan.....	32
3. Dimensi Kepuasan Nasabah.....	33
C. Minat Nasabah	35
1. Pengertian Minat	35
2. Macam-macam dan pembagian Minat	36
3. Faktor-faktor yang mempengaruhi minat.....	38
4. Faktor-faktor yang menimbulkan minat.....	38
D. Loyalitas Nasabah	39
1. Pengertian Loyalitas	39
2. Karakteristik Loyalitas	41
3. Tingkatan Loyalitas.....	41
4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah.....	42
5. Tahapan Loyalitas	46
E. Kajian Penelitian Terdahulu.....	48
F. Kerangka Konseptual	54
G. Hipotesis Penelitian.....	56

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	57
1. Pendekatan Penelitian	57
2. Jenis Penelitian	57
B. Populasi, Teknik Sampling, dan Sampel Penelitian	58
1. Populasi.....	58
2. Teknik Sampling.....	59
3. Sampel Penelitian	59
C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran Penelitian....	61
1. Sumber Data	61
2. Variabel.....	63
3. Skala Pengukuran Penelitian	64
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	65
1. Teknik Pengumpulan Data	65
2. Intrumen Penelitian.....	67
E. Teknik Analisis Data	71

1. Uji Validitas	71
2. Uji Reliabilitas	71
3. Uji Asumsi Klasik.....	72
a. Uji Normalitas Residual	72
b. Uji Multikolinieritas	73
c. Uji Autokorelasi	73
d. Heteroskedasitas	73
e. Uji Glejser.....	74
4. Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	74
5. Uji Hipotesis	75
a. Uji t (Parsial).....	75
b. Uji F (Simultan).....	76
6. Uji Koefisien Determinasi	77

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	79
1. Letak Geografis Objek Penelitian.....	79
2. Sejarah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri	79
3. Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri	82
4. Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia	83
5. Produk dan Layanan Bank Muamalat.....	83
B. Analisis Deskriptif	84
1. Deskriptif Data Responden.....	84
2. Deskriptif Variabel Penelitian	88
C. Analisis Data.....	114
1. Uji Validitas	114
2. Uji Reliabilitas	118
3. Uji Asumsi Klasik.....	119
a. Uji Normalitas Residual	119
b. Uji Multikolinieritas	120
c. Uji Autokorelasi	120

d. Heteroskedasitas	121
e. Uji Glejser.....	122
4. Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	123
5. Uji Hipotesis	125
a. Uji t (Parsial).....	125
b. Uji F (Simultan).....	126
6. Uji Koefisien Determinasi	128

BAB V PEMBAHASAN

A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri	129
B. Pengaruh Tingkat Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri	131
C. Pengaruh Minat Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri	132
D. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tingkat Kepuasan dan Minat Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri	135

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan	137
B. Saran	138

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Instagram Bank Muamalat	9
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	55
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri	82
Gambar 4.2 Hasil Uji Heterokedastisitas	122

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pertumbuhan jumlah nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri 2016-2018	4
Table 3.1 Instrumen Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan	68
Table 3.2 Instrumen Penelitian Variabel Tingkat Kepuasan.....	69
Table 3.3 Instrumen Penelitian Variabel Minat Nasabah	70
Table 3.4 Instrumen Penelitian Variabel Loyalitas Nasabah	71
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	85
Tabel 4.2 Jenis Umur Responden	86
Table 4.3 Jenis Pendidikan.....	87
Tabel 4.4 Jenis Pekerjaan	88
Tabel 4.5 (Hasil Koesioner Pertanyaan X1.1.1)	89
Tabel 4.6 (Hasil Koesioner Pertanyaan X1.1.2)	90
Tabel 4.7 (Hasil Koesioner Pertanyaan X1.2.1)	90
Tabel 4.8 (Hasil Koesioner Pertanyaan X1.2.2)	91
Tabel 4.9 (Hasil Koesioner Pertanyaan X1.3.1)	92
Tabel 4.10 (Hasil Koesioner Pertanyaan X1.3.2)	92
Tabel 4.11 (Hasil Koesioner Pertanyaan X1.4.1)	93
Tabel 4.12 (Hasil Koesioner Pertanyaan X1.4.2)	94
Tabel 4.13 (Hasil Koesioner Pertanyaan X1.5.1)	94
Tabel 4.14 (Hasil Koesioner Pertanyaan X1.5.2)	95
Tabel 4.15 (Hasil Koesioner Pertanyaan X2.1.1)	96
Tabel 4.16 (Hasil Koesioner Pertanyaan X2.1.2)	96
Tabel 4.17 (Hasil Koesioner Pertanyaan X2.2.1)	97
Tabel 4.18 (Hasil Koesioner Pertanyaan X2.2.2)	98
Tabel 4.19 (Hasil Koesioner Pertanyaan X2.3.1)	99
Tabel 4.20 (Hasil Koesioner Pertanyaan X2.3.2)	99
Tabel 4.21 (Hasil Koesioner Pertanyaan X2.4.1)	100
Tabel 4.22 (Hasil Koesioner Pertanyaan X2.4.2)	101
Tabel 4.23 (Hasil Koesioner Pertanyaan X2.5.1)	101

Tabel 4.24 (Hasil Koesioner Pertanyaan X2.5.2)	102
Tabel 4.25 (Hasil Koesioner Pertanyaan X3.1.1)	103
Tabel 4.26 (Hasil Koesioner Pertanyaan X3.1.2)	104
Tabel 4.27 (Hasil Koesioner Pertanyaan X3.2.1)	104
Tabel 4.28 (Hasil Koesioner Pertanyaan X3.2.2)	105
Tabel 4.29 (Hasil Koesioner Pertanyaan X3.3.1)	106
Tabel 4.30 (Hasil Koesioner Pertanyaan X3.3.2)	107
Tabel 4.31 (Hasil Koesioner Pertanyaan Y1.1)	107
Tabel 4.32 (Hasil Koesioner Pertanyaan Y1.2)	108
Tabel 4.33 (Hasil Koesioner Pertanyaan Y2.1)	109
Tabel 4.34 (Hasil Koesioner Pertanyaan Y2.2)	110
Tabel 4.35 (Hasil Koesioner Pertanyaan Y3.1)	110
Tabel 4.36 (Hasil Koesioner Pertanyaan Y3.2)	111
Tabel 4.37 (Hasil Koesioner Pertanyaan Y4.1)	112
Tabel 4.38 (Hasil Koesioner Pertanyaan Y4.2)	113
Tabel 4.39 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	114
Tabel 4.40 Hasil Uji Validitas Variabel Tingkat Kepuasan (X2).....	115
Tabel 4.41 Hasil Uji Validitas Variabel Minat Nasabah (X3).....	116
Tabel 4.42 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Nasabah (Y).....	117
Tabel 4.43 Hasil Uji reliabilitas	118
Tabel 4.44 Hasil Uji Normalitas Residual	119
Tabel 4.45 Hasil Uji Multikolinieritas	120
Tabel 4.46 Hasil Uji Autokorelasi	121
Tabel 4.47 Hasil Uji Glejser	123
Tabel 4.48 Hasil Analisis Uji Regresi Linier Berganda.....	124
Tabel 4.49 Hasil Hasil Uji t (Parsial).....	125
Tabel 4.50 Uji-F.....	127
Tabel 4.51 Hasil Koefisien Korelasi dan Determinasi.....	128

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1 Koesioner atau Angket
2. Lampiran 2 Hasil Angket
3. Lampiran 3 Hasil Dokumentasi
4. Lampiran 4 Hasil Uji Validitas
5. Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas
6. Lampiran 7 Hasil Uji Asumsi Klasik
7. Lampiran 8 Hasil Uji Regresi Linier Berganda
8. Lampiran 9 Hasil Uji Hipotesis
9. Lampiran 10 Hasil Uji Koefisien Determinasi
10. Lampiran 11 Surat Permohonan Izin Penelitian
11. Lampiran 12 Surat Keterangan Penelitian
12. Lampiran 13 Bukti Kendali Bimbingan Skripsi
13. Lampiran 14 Surat Pernyataan Keaslian Tulisan
14. Lampiran 15 Biodata Diri