

## 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.....	xi
Daftar Tabel.....	xv
Daftar Gambar .....	xvi
Daftar Lampiran.....	xvii
Abstrak .....	xviii

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	6
C. Rumusan Masalah .....	7
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Kegunaan Penelitian.....	8
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian.....	10
G. Penegasan Istilah .....	10

H. Sitematika Pembahasan.....	13
-------------------------------	----

## **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

A. Manjemen Pemasaran .....	16
1. Pengertian dan Tujuan Manajemen Pemasaran .....	16
B. Kepuasan.....	17
1. Pengertian Kepuasan .....	17
2. Cara Mengukur Kepuasan Nasabah .....	18
C. Kepercayaan.....	20
1. Pengertian Kepercayaan .....	20
2. Dimensi Kunci Kepercayaan .....	21
D. Citra Merek.....	24
1. Pengertian Citra Merek.....	24
2. Dimensi Citra Merek .....	26
E. Pemasaran Relasional .....	28
1. Pengertian dan Tujuan Pemasaran Relasional .....	28
2. Dimensi Pemasaran Relasional .....	29
F. Loyalitas Nasabah.....	32
1. Pengertian Loyalitas Nasabah .....	32
2. Indikator Loyalitas Nasabah .....	35
G. Perbankan Syariah.....	37
H. Kajian Penelitian Terdahulu .....	39
I. Kerangka Konseptual.....	49

J. Hipotesis Penelitian.....	50
------------------------------	----

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	53
B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian .....	54
C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukurannya .....	57
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	59
E. Analisis Data .....	63

### **BAB IV HASIL PENELITIAN**

A. Deskripsi Objek Penelitian .....	70
1. Sejarah Bank BRI Syariah .....	70
2. Visi Misi PT. Bank BRISyariah.....	72
3. Produk-Produk Bank BRISyariah Kantor Kas Tulungagung .....	73
4. Struktur Organisasi Bank BRISyariah KK Tulungagung.....	78
5. Profil dan Karakteristik Responden .....	80
B. Analisis Data.....	82
1. Deskripsi Data Variabel Penelitian .....	70
2. Uji Instrumen .....	88
3. Uji Asumsi Klasik .....	90
4. Uji Regresi Linier Berganda .....	94
5. Uji Hipotesis .....	96
6. Koefisien Determinasi .....	102

## **BAB V PEMBAHASAN**

A. Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah di Bank BRISyariah KK Kediri Tulungagung.....	104
B. Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah di Bank BRISyariah KK Kediri Tulungagung.....	106
C. Pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Nasabah di Bank BRISyariah KK Kediri Tulungagung.....	108
D. Pengaruh Pemasaran Relasional terhadap Loyalitas Nasabah di Bank BRISyariah KK Kediri Tulungagung.....	110
E. Kepuasan, Kepercayaan, Citra Merek dan Pemasaran Relasional Terhadap Loyalitas Nasabah.....	112

## **BAB VI PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	115
B. Saran.....	116

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**