

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 Gambar..... | x |
| Daftar Tabel | xi |
| Daftar Lampiran | xii |
| Abstrak | xiv |

BAB I PENDAHULUAN

| | |
|--|----|
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Identifikasi dan Batasan Masalah..... | 9 |
| C. Rumusan Masalah | 9 |
| D. Tujuan Penelitian | 10 |
| E. Kegunaan Penelitian..... | 10 |
| F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian | 11 |
| G. Penegasan Istilah..... | 12 |
| H. Sistematika Pembahasan | 13 |

BAB II PEMBAHASAN

| | |
|--|----|
| A. Kualitas Pelayanan | 15 |
| B. Kualitas Produk..... | 22 |
| C. Kepercayaan Nasabah | 25 |
| D. Loyalitas Nasabah | 27 |
| E. Hubungan Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Kepercayaan terhadap Loyalitas | 34 |
| F. Kajian Penelitian Terdahulu..... | 36 |
| G. Kerangka Konseptual | 43 |

| | |
|---|-----|
| H. Hipotesis Penelitian..... | 44 |
| BAB III METODE PENELITIAN | |
| A. Pendekatan dan Jenis Penelitian..... | 45 |
| B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian..... | 46 |
| C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran | 48 |
| D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian..... | 50 |
| E. Teknin Analisis Data..... | 55 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN | |
| A. Gambaran Umum Objek Penelitian | 60 |
| B. Karakteristik Data Responden..... | 63 |
| C. Analisis Deskriptif | 66 |
| D. Hasil Analisis Data..... | 86 |
| BAB V PEMBAHASAN | |
| A. Kualitas Pelayanan Berpengaruh Signifikan terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Muamalat KCU Kediri | 103 |
| B. Kualitas Produk Berpengaruh Signifikan terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Muamalat KCU Kediri | 108 |
| C. Kepercayaan Berpengaruh Signifikan terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Muamalat KCU Kediri | 112 |
| D. Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepercayaan SecaraSilmutan atau Bersama-sama Berpengaruh Signifikan terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Muamalat KCU Kediri | 115 |
| BAB VI PENUTUP | |
| A. Kesimpulan | 120 |
| B. Saran..... | 121 |
| DAFTAR PUSTAKA | |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN | |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|------------------------------------|----|
| Tabel 2.1 Kerangka Konseptual..... | 43 |
|------------------------------------|----|

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1.1 Jaringan Kantor Individual Bank Syariah Tahun 2017..... | 2 |
| Tabel 1.2 Pertumbuhan Jumlah Nasabah Bank Muamalat KCU Kediri..... | 6 |
| Tabel 3.1 Model Instrumen Penelitian | 51 |
| Tabel 3.2 Kisi-kisi Instrumen Penelitian..... | 52 |
| Tabel 4.1 Struktur Organisasi BMI Kantor Cabang Kediri | 61 |
| Tabel 4.2 Umur Responden..... | 63 |
| Tabel 4.3 Jenis Kelamin Responden | 64 |
| Tabel 4.4 Pekerjaan Responden | 64 |
| Tabel 4.5 Hasil Kuesioner Pernyataan X1.1.1 | 66 |
| Tabel 4.6 Hasil Kuesioner Pernyataan X1.1.2 | 67 |
| Tabel 4.7 Hasil Kuesioner Pernyataan X1.2.1 | 67 |
| Tabel 4.8 Hasil Kuesioner Pernyataan X1.2.2 | 68 |
| Tabel 4.9 Hasil Kuesioner Pernyataan X1.3.1 | 69 |
| Tabel 4.10 Hasil Kuesioner Pernyataan X1.3.2 | 70 |
| Tabel 4.11 Hasil Kuesioner Pernyataan X1.4.1 | 71 |
| Tabel 4.12 Hasil Kuesioner Pernyataan X1.4.2 | 71 |
| Tabel 4.13 Hasil Kuesioner Pernyataan X2.1.1 | 73 |
| Tabel 4.14 Hasil Kuesioner Pernyataan X2.1.2 | 73 |
| Tabel 4.15 Hasil Kuesioner Pernyataan X2.2.1 | 75 |
| Tabel 4.16 Hasil Kuesioner Pernyataan X2.2.2 | 75 |
| Tabel 4.17 Hasil Kuesioner Pernyataan X2.3.1 | 76 |
| Tabel 4.18 Hasil Kuesioner Pernyataan X2.3.2 | 77 |
| Tabel 4.19 Hasil Kuesioner Pernyataan X3.1.1 | 78 |
| Tabel 4.20 Hasil Kuesioner Pernyataan X3.1.2 | 79 |
| Tabel 4.21 Hasil Kuesioner Pernyataan X3.2.1 | 79 |
| Tabel 4.22 Hasil Kuesioner Pernyataan X3.2.2 | 80 |
| Tabel 4.23 Hasil Kuesioner Pernyataan X3.3.1 | 81 |
| Tabel 4.24 Hasil Kuesioner Pernyataan Y1.1.1 | 82 |
| Tabel 4.25 Hasil Kuesioner Pernyataan Y1.1.2 | 83 |
| Tabel 4.26 Hasil Kuesioner Pernyataan Y1.2.1 | 83 |

| | |
|---|-----|
| Tabel 4.27 Hasil Kuesioner Pernyataan Y1.3.1 | 84 |
| Tabel 4.28 Hasil Kuesioner Pernyataan Y1.3.2 | 85 |
| Tabel 4.29 Hasil Uji Validitas..... | 87 |
| Tabel 4.30 Hasil Uji Reliabilitas X1 | 88 |
| Tabel 4.31 Hasil Uji Reliabilitas X2 | 89 |
| Tabel 4.32 Hasil Uji Reliabilitas X3 | 89 |
| Tabel 4.33 Hasil Uji Reliabilitas Y | 90 |
| Tabel 4.34 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov X1 | 91 |
| Tabel 4.35 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov X2 | 91 |
| Tabel 4.36 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov X3 | 92 |
| Tabel 4.37 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov Y | 93 |
| Tabel 4.38 Hasil Uji Multikolinieritas | 94 |
| Tabel 4.39 Hasil Uji Heteroskedastisitas..... | 95 |
| Tabel 4.40 Hasil Uji Regresi Linier Berganda..... | 96 |
| Tabel 4.41 Hasil Uji t (Parsial) | 98 |
| Tabel 4.42 Hasil Uji F (Simultan)..... | 100 |
| Tabel 4.43 Hasil Uji Koefisien Determinasi | 101 |

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1 Kuesioner dan 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 6 Hasil Uji Normalitas
7. Lampiran 7 Hasil Uji Asumsi Klasik
8. Lampiran 8 Hasil Uji Regresi Linier Berganda
9. Lampiran 9 Hasil Uji Hipotesis
10. Lampiran 11 Hasil Uji Koefisien Determinasi
11. Lampiran 12 Surat Permohonan Izin Penelitian
12. Lampiran 13 Bukti Kendali Bimbingan Skripsi
13. Lampiran 14 Pernyataan Keaslian Tulisan
14. Lampiran 15 Biodata Diri