

DAFTAR ISI

Halaman Sampul	i
Halaman Sampul Dalam.....	ii
Halaman Persetujuan	iii
Halaman Pengesahan.....	iv
Halaman Motto	vi
Halaman Persembahan.....	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi	x
Daftar Tabel.....	xiv
Daftar Gambar	xvii
Daftar Lampiran.....	xviii
Abstrak.....	xix

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Rumusan Masalah.....	8
D. Tujuan Penelitian	8
E. Kegunaan Penelitian	9
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian	10
G. Penegasan Istilah	11
H. Sistematika Penelitian.....	13

BAB II : LANDASAN TEORI

A. Manajemen Pemasaran Bank Syariah	15
1. Pengertian Pemasaran.....	15
2. Pengertian Manajemen Pemasaran.....	18
3. Langkah-Langkah Proses Pemasaran.....	19
4. Prinsip Dasar Manajemen Perbankan Syariah.....	20
B. Kualitas Pelayanan	22
1. Definisi Kualitas pelayanan.....	22
2. Dimensi Kualitas Pelayanan	24
3. Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik.....	26
C. Strategi Pemasaran	28
1. Pengertian Strategi Pemasaran.....	28
2. Indikator Strategi Pemasaran	30
D. Religiusitas	35
1. Pengertian Religiusitas	35
2. Tingkat Religiusitas.....	37
3. Faktor yang Mempengaruhi Religiusitas.....	39
E. Loyalitas Nasabah	40
1. Pengertian Loyalitas Nasabah.....	40
2. Karakteristik Loyalitas	42
3. Tahapan dan Tingkat Loyalitas.....	42
4. Karakteristik Loyalitas Pelanggan atau Nasabah.....	44
5. Jenis-Jenis Loyalitas Nasabah.....	45
F. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Nasabah	46
G. Hubungan Strategi Pemasaran dengan Loyalitas Nasabah	47

H. Hubungan Religiusitas dengan Loyalitas Nasabah	48
I. Kajian Penelitian Terdahulu.....	48
J. Kerangka Konseptual	54
K. Mapping Variabel, Teori dan Indikator	55
L. Hipotesis Penelitian	59

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	61
B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian	62
C. Sumber data, Variabel dan Skala Pengukuran.....	65
D. Teknik Pengumpulan Data	68
E. Analisis Data.....	69
F. Definisi Konsep dan Operasional Variabel	74

BAB IV : HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	79
B. Deskripsi Responden.....	84
C. Deskripsi Data.....	89
D. Analisis Data.....	128
1. Uji Validitas	128
2. Uji Reliabilitas	130
3. Uji Normalitas.....	131
4. Uji Asumsi Klasik	133
5. Uji Regresi Linier Berganda	137
6. Uji Hipotesis	139
7. Koefisien Determinasi	144

BAB V : PEMBAHASAN

A. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah pada BRI Syariah Tulungagung	146
B. Pengaruh Strategi Pemasaran terhadap Loyalitas Nasabah pada BRI Syariah Tulungagung	148
C. Pengaruh Religiusitas Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah pada BRI Syariah Tulungagung	150
D. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Strategi Pemasaran dan Religiusitas terhadap Loyalitas Nasabah pada BRI Syariah Tulungagung	152

BAB VI : PENUTUP

A. Kesimpulan	156
B. Saran	156

DAFTAR PUSTAKA	158
-----------------------------	------------

LAMPIRAN	165
-----------------------	------------