

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar	i
Halaman Sampul Dalam	ii
Lembar Persetujuan Pembimbing	iii
Lembar Pengesahan Penguji	iv
Halaman Motto	v
Halaman Persembahan	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar	xvi
Daftar Lampiran	xvii
Abstrak	xviii
Abstract	xix

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	13
C. Rumusan Masalah	14
D. Tujuan Penelitian	15
E. Kegunaan Penelitian	16
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian	17
G. Penegasan Isitilah	17

H. Sistematika Penulisan Skripsi	20
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Manajemen Pemasaran Bank Syariah.....	22
B. Marketing Mix	24
C. Relationship Marketing.....	28
D. Kualitas Pelayanan	31
E. Loyalitas Nasabah	34
F. Kajian Penelitian Terdahulu.....	39
G. Kerangka Konseptual.....	44
H. Hipotesis Penelitian	46
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	48
B. Populasi, Sampel dan Sampling.....	48
C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran	50
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	52
E. Analisis Data.....	56
BAB IV HASIL PENELITIAN	
A. Deskripsi Objek Penelitian	65
1. Letak Geografis Objek Penelitian	65
2. Sejarah PT. Bank Syariah Indonesia.....	65
3. Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung	67
4. Visi dan Misi PT. Bank Syariah Indonesia	68

5. Produk-produk PT. Bank Syariah Indonesia.....	69
B. Analisis Deskripsi Data.....	76
1. Deskripsi Karakteristik Responden	76
2. Deskripsi Variabel Penelitian.....	81
C. Analisis Data.....	114
1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Analisis Data	115
a. Uji Validitas	115
b. Uji Reliabilitas	119
2. Uji Asumsi Klasik.....	121
a. Uji Normalitas.....	121
b. Uji Multikolinearitas.....	123
c. Uji Heteroskedastisitas.....	125
3. Uji Regresi Linier Berganda	126
4. Uji Hipotesis	129
a. Uji Simultan (Uji F)	129
b. Uji Parsial (Uji T).....	130
5. Koefisien Determinasi (R^2).....	134

BAB V PEMBAHASAN

A. Pengaruh Marketing Mix 3P Terhadap Loyalitas Nasabah Penabung pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung.....	136
B. Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah Penabung pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung....	138
C. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Penabung	

pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung.....	140
D. Pengaruh Marketing Mix 3P, Relationship Marketing, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Penabung pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung	142

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan	146
B. Saran	148

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN