

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	ix
Daftar Tabel	xii
Daftar Bagan	xiii
Daftar Gambar.....	xiv
Daftar Lampiran.....	xv
Abstrak	xvi

BAB 1 : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	10
C. Rumusan Masalah	11
D. Tujuan Penelitian.....	11
E. Kegunaan Penelitian.....	12
F. Ruang Lingkup dan Pembatasan Penelitian.....	13
G. Penegasan Istilah.....	14
H. Sistematika Pembahasan	17

BAB II : LANDASAN TEORI

A. Kualitas Layanan	
1. Pengertian Kualitas Layanan.....	19
2. Dimensi Kualitas Layanan	21
3. Manfaat Kualitas Layanan Yang Bermutu	23

4. Konsep Kualitas Layanan Perbankan.....	25
B. Kepercayaan Nasabah	
1. Pengertian Kepercayaan.....	26
2. Jenis-Jenis Kepercayaan	28
3. Indikator Kepercayaan.....	29
4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan	30
C. Kepuasan Nasabah	
1. Pengertian Kepuasan Nasabah.....	31
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	34
3. Konsep Pengukuran Kepuasan Nasabah.....	36
D. Citra Perusahaan	
1. Pengertian Citra Perusahaan.....	38
2. Indikator Pengukuran Citra Perusahaan.....	40
3. Proses Terbentuknya Citra Perusahaan.....	41
4. Dimensi Citra Perusahaan.....	43
E. Loyalitas Nasabah	
1. Pengertian Loyalitas Nasabah.....	44
2. Tahapan Loyalitas Nasabah	45
3. Pengukuran Loyalitas Pelanggan.....	47
F. Bank Syariah	
1. Definisi Bank Syariah.....	48
2. Tujuan dan Fungsi Bank Syariah.....	50
3. Prinsip Dasar Bank Syariah	53
4. Akad-Akad dalam Bank Syariah	55
G. Penelitian Terdahulu	56
H. Kerangka Konseptual	60
I. Hipotesis Penelitian.....	60

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	63
B. Populasi, Sampling, dan Sampel.....	64
C. Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukuran	66
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	69
E. Teknik Analisis Data.....	74

BAB IV : HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	80
B. Karakteristik Responden	87
C. Deskripsi Variabel Penelitian.....	91
D. Analisis Data	105

BAB V : PEMBAHASAN

A. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Muamalat KC Kediri	118
B. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Muamalat KC Kediri	120
C. Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Muamalat KC Kediri	122
D. Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Muamalat KC Kediri	124
E. Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Kepuasan Nasabah, dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Muamalat KC Kediri	126

BAB VI : PENUTUP

A. Kesimpulan.....	128
B. Saran.....	129

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN LAMPIRAN