

## DAFTAR ISI

<b>Halaman Sampul Luar</b> .....	i
<b>Halaman Sampul Dalam</b> .....	ii
<b>Halaman Persetujuan</b> .....	iii
<b>Halaman Pengesahan</b> .....	iv
<b>Halaman Motto</b> .....	v
<b>Halaman Persembahan</b> .....	vi
<b>Kata Pengantar</b> .....	vii
<b>Daftar Isi</b> .....	ix
<b>Daftar Tabel</b> .....	xi
<b>Daftar Gambar</b> .....	xii
<b>Daftar Lampiran</b> .....	xiii
<b>Abstrak</b> .....	xiv
<b>Abstract</b> .....	xv
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	10
C. Rumusan Masalah.....	11
D. Tujuan .....	11
E. Kegunaan Penelitian.....	12
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian .....	13
G. Penegasan Istilah.....	14
H. Sistematika Penulisan Skripsi .....	16
<b>BAB II : LANDASAN TEORI</b>	
A. Loyalitas Nasabah .....	18
B. <i>Relationship Marketing</i> .....	22
C. <i>Service Performance</i> .....	27
D. Kepuasan Nasabah .....	29
E. Perbankan Syariah.....	35
F. Kajian Penelitian Terdahulu.....	42

G. Kerangka Konseptual dan Mapping Variabel .....	48
H. Hipotesis Penelitian.....	51
<b>BAB III : METODE PENELITIAN</b>	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	53
B. Variabel Penelitian.....	54
C. Populasi dan Sampel Penelitian .....	55
D. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran .....	58
E. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian .....	61
F. Teknik Analisis Data.....	65
<b>BAB IV : HASIL PENELITIAN</b>	
A. Profil Lembaga.....	70
B. Deskripsi Data Penelitian.....	72
C. Analisis Data .....	74
D. Rekapitulasi Hasil Penelitian.....	89
<b>BAB V : PEMBAHASAN</b>	
A. Pengaruh <i>Relationship Marketing</i> terhadap Loyalitas Nasabah Kredit Usaha Rakyat Pada BRI Syariah Tulungagung .....	93
B. Pengaruh <i>Service Performance</i> terhadap Loyalitas Nasabah Kredit Usaha Rakyat Pada BRI Syariah Tulungagung .....	94
C. Pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Kredit Usaha Rakyat Pada BRI Syariah Tulungagung .....	96
D. Pengaruh <i>Relationship Marketing, Service Performance,</i> dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Kredit Usaha Rakyat Pada BRI Syariah Tulungagung .....	97
<b>BAB VI : PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	100
B. Saran.....	101
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>103</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>108</b>