

DAFTAR ISI

Halaman sampul luar	i
Halaman sampul dalam	ii
Halaman Persetujuan	iii
Halaman Pengesahan	iv
Pernyataan Keaslian Tulisan.....	v
Motto.....	vi
Halaman Persembahan	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel	xvi
Daftar Gambar	xxi
Daftar Lampiran.....	xxii
Abstrak	xxii
Abstrac.....	xxiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Rumusan Masalah.....	7

D. Tujuan Penelitian	8
E. Kegunaan Penelitian	8
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Peneliti.....	10
G. Penegasan Istilah.....	11
H. Sistematika Penulisan Skripsi	12
BAB II LANDASAN TEORI.....	15
A. Perbankan Syariah	15
1. Pengertian Bank Syariah	15
2. Fungsi Utama Bank Syariah.....	16
B. Kualitas Pelayanan	16
1. Definisi Kualitas Pelayanan	16
2. Indikator Kualitas Pelayanan	17
3. Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	19
C. Citra Perusahaan	20
1. Definisi Citra Perusahaan.....	20
2. Indikator Citra Perusahaan	20
3. Faktor Citra Perusahaan.....	21
D. Religiusitas.....	22
1. Definisi Religiusitas	22

2. Indikator Religiusitas	22
3. Faktor Religiusitas.....	23
E. Lokasi.....	24
1. Definisi Lokasi	24
2. Indikator Lokasi	24
3. Faktor Lokasi.....	25
F. Motivasi	25
1. Definisi Motivasi.....	26
2. Indikator Motivasi	27
3. Faktor Motivasi.....	28
G. Loyalitas Nasabah.....	28
1. Definisi Loyalitas Nasabah	29
2. Indikator Loyalitas Nasabah.....	29
H. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Nasabah.....	30
I. Hubungan Citra Perusahaan dengan Loyalitas Nasabah.....	31
J. Hubungan Religiusitas dengan Loyalitas Nasabah.....	32
K. Hubungan Lokasi dengan Loyalitas Nasabah.....	33
L. Hubungan Motivasi dengan Loyalitas Nasabah.....	33

M. Tinjauan Variabel Penelitian dalam Islam	35
1. Kualitas Pelayanan	35
2. Citra Perusahaan.....	35
3. Religiusitas	36
4. Lokasi	36
5. Motivasi.....	37
6. Loyalitas Nasabah	37
N. Penelitian Terdahulu	38
O. Kerangka Konsep Penelitian.....	43
P. Mapping Variabel, Teori, dan Indikator	44
Q. Hipotesis Penelitian	50
BAB III METODE PENELITIAN.....	52
A. Pendekatan dan Jenis Pendekatan	52
B. Populasi, Sampel, dan Sampling Penelitian.....	54
C. Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukuran	57
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	60
E. Teknik Analisis Data.....	61
F. Definisi Konsep dan Operasional	70
BAB IV HASIL PENELITIAN	79

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	79
1. Sejarah Berdirinya PT. Bank Syariah Indonesia	79
B. Karakteristik Responden	94
1. Jenis Kelamin Responden	94
2. Profesi atau Pekerjaan Responden	95
3. Penghasilan Per Bulan Responden	96
4. Lama Menjadi Nasabah BSI	97
C. Hasil Penelitian.....	98
1. Deskripsi Data Penelitian	98
2. Uji Kualitas Data	143
3. Uji Asumsi Klasik	147
4. Uji Analisis Regresi Linier Berganda	149
BAB V PEMBAHASAN.....	153
A. Pengaruh Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah.....	153
B. Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah	155
C. Pengaruh Faktor Religiusitas Terhadap Loyalitas Nasabah.....	157
D. Pengaruh Faktor Lokasi Terhadap Loyalitas Nasabah.....	160

E. Pengaruh Faktor Motivasi Terhadap Loyalitas	
Nasabah.....	161
F. Faktor Paling Dominan Dalam Mempengaruhi Loyalitas	
Nasabah.....	163

BAB VI PENUTUP..... 165

A. Kesimpulan	165
B. Saran	166

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN