

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN	vi.
KATA PENGANTAR	vii.
DAFTAR ISI.....	ix.
DAFTAR TABEL.....	xiii.
DAFTAR GAMBAR	xiv.
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv.
ABSTRAK.....	xvi.

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1.
B. RumusanMasalah.....	4.
C. Tujuan Penelitian.....	4.
D. Kegunaan Penelitian	5.
E. Ruang Lingkup.....	6.
F. Definisi Operasional.....	6.

G. Sistematika Penulisan	7.
--------------------------------	----

BAB II : LANDASAN TEORI

A. Kepercayaan	9.
B. Kepuasan	12.
C. Kualitas Layanan	16.
D. Loyalitas Nasabah	22.
E. Penelitian Terdahulu	31.
F. Kerangka Pemikiran	33.
G. Pengembang Hipotesis	34.

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	35.
1. Pendekatan Penelitian	35.
2. Jenis Penelitian	35.
B. Populasi dan Sampel penelitian	36.
1. Populasi	36.
2. Sampel	36.
C. Sumber data penelitian	37.
D. Teknik Pengumpulan Data	38.

E. Instrumen Penelitian	39.
1. Uji Validitas.....	39.
2. Uji Reliabilitas	39.
F. Teknik Analisa Data.....	40.
1. Analisis linier berganda	40.
2. Uji Asumsi Klasik	41.
3. Uji Hipotesis	45.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Sejarah dan Perkembangan PT. Bank Syariah Mandiri	48.
B. Karakteristik responden	51.
1. Jenis kelamin responden	51.
2. Usia responden	51.
3. Pekerjaan responden	52.
C. Deskripsi Data Penelitian	53
D. Uji Validasi dan Reliabilitas Instrumen	57.
1. Uji Validitas.....	57.
2. Uji Hipotesis	57.
E. Hasil Analisis Data	59.
1. Uji Asumsi Klasik	59.
2. Uji Hipotesis	67.

F. Analisis Regresi Linier Berganda	70
---	----

BAB V : PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

A.Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah di PT.Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Tulungagung.....	72.
B. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah di PT.Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Tulungagung.....	72.
C.Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah di PT.Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Tulungagung	73.

BAB VI : PENUTUP

A. Simpulan.....	74.
B. Saran	75.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN