

## DAFTAR ISI

Sampul Luar .....	i
Sampul Dalam.....	ii
Lembar Persetujuan.....	iii
Lembar Pengesahan.....	iv
Motto.....	v
Halaman Persembahan.....	vi
Kata pengantar.....	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel.....	xiv
Daftar Gambar.....	vx
Daftar Lampiran.....	xvi
Abstrak.....	xvii

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Rummusan Masalah.....	9
D. Tujuan Penelitian.....	9
E. Kegunaan Penelitian.....	10
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian.....	11
G. Penegasan Istilah.....	11
H. SistematikPrmbahasan.....	13

## **BAB II LANDASAN TEORI**

A. <i>Service Quality</i> (Kualitas Pelayanan).....	16
1. Defisini <i>Service</i> (pelayanan).....	16
2. Definisi <i>Service Quality</i> (Kualitas Pelayanan).....	17
3. Dimensi <i>Service Quality</i> .....	18
4. <i>Service Quality</i> dalam Prespektif Islam.....	20
B. <i>Level of Confidence</i> .....	21
1. Definisi <i>Level Of Confidence</i> (Tingkat Kepercayaan).....	22
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi <i>Level Of Confidence</i> (Tingkat Kepercayaan).....	22
3. Indikator <i>Level Of Confidence</i> (Tingkat Kepercayaan).....	23
4. <i>Level Of Confidence</i> dalam Perspektif Islam.....	24
C. <i>Location</i> (Lokasi).....	26
1. Definisi <i>Location</i> (Lokasi).....	26
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi <i>Location</i> (Lokasi).....	27
D. Loyalitas Nasabah.....	28
1. Definisi Loyalitas Nasabah.....	28
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Loyalitas Nasabah.....	31
3. Loyalitas Nasabah dalam Perspektif Islam.....	32
E. Penelitian Terdulu.....	34
F. Kerangka Konseptual.....	40
G. Hipotesis Penelitian.....	41

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	42
1. Pendekatan Penelitian.....	42
2. Jenis Penelitian.....	42
B. Populasi, Sampel, dan Sampling.....	43
1. Populasi.....	43
2. Sampel.....	43
3. Sampling.....	43
C. Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukuran.....	45
1. Sumber Data.....	45
2. Variabel.....	45
3. Skala Pengukuran.....	46
D. Teknik Pengumpulan data dan Instrumen Penelitian.....	47
1. Teknik Pengumpulan Data.....	47
2. Instrumen Penelitian.....	48
E. Analisis Data.....	51
1. Uji Keabsahan Data.....	51
a. Uji Validitas.....	52
b. Uji Reliabilitas.....	52
2. Uji Asumsi Klasik.....	53
a. Uji Normalitas.....	53
b. Uji Heteroskedastisitas.....	53
c. Uji Multikolinieritas.....	53

3. Uji Regresi Linear Berganda.....	54
4. Uji Hipotesis.....	56
a. Uji T Parsial.....	56
b. Uji F Simultan.....	56
c. Uji Koefisien Determinasi(R <sup>2</sup> ).....	57

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN**

A. Deskripsi Objek Penelitian.....	59
1. Profil Lokasi Penelitian.....	59
2. Visi dan Misi Perusahaan.....	59
3. Prduk dan Layanan yang diberikan.....	60
4. Struktur Organisasi.....	63
B. Deksripsi Karakter Responden.....	64
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	65
3. Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	65
C. Deskripsi Variabel.....	66
D. Hasil Pengujian Hipotesi.....	67
1. Uji Keabsahan Data.....	68
a. Uji Validitas.....	68
b. Uji Reliabilitas.....	70
2. Uji Asumsi Klasik.....	70
a. Uji Normalitas.....	71
b. ..Uji Heteroktisidatisitas.....	72

c. Uji Multikoleniearitas.....	73
3. Uji Regresi Linear Berganda.....	74
4. Uji Hipotesis.....	75
a. Uji T Parsial.....	76
b. Uji F Simultan.....	77
c. Uji Koefesien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	78

## **BAB V PEMBAHASAN**

A. Pengaruh Service Quality terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan IB Hijrah Bank Muamalat Indonesia KC Kediri.....	79
C. Pengaruh Level of Confidence terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan IB Hijrah Bank Muamalat Indonesia KC Kediri.....	81
D. Pengaruh Location terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan IB Hijrah Bank Muamalat Indonesia KC Kediri.....	82
E. Pengaruh Service Quality, Level of confidence, dan Location terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan IB Hijrah Bank Muamalat Indonesia KC Kediri.....	84

## **BAB VI PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	85
B. Saran.....	85

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Perkembangan Jaringan Kantor BUS, UUS, dan BPRS Tahun 2017-2019.....	2
Tabel 1.2	Jumlah Karyawan Bank Muamalat Indonesia KC Kediri.....	3
Tabel 1.3	Jumlah Nasabah Tabungan IB Hijrah Bank Muamalat Indonesia KC Kediri Tahun 2017-2021.....	6
Tabel 3.1	Skala Pengukuran Indikator Variabel.....	47
Tabel 3.2	Instrumen Penelitian.....	49
Tabel 3.3	Kategori Koefisien Reliabilitas.....	52
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	65
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	65
Tabel 4.5	Jawaban Responden Variabel.....	66
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas.....	68
Tabel 4.7	Hasil Uji Reliabilitas.....	70
Tabel 4.8	Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov.....	71
Tabel 4.9	Hasil Uji Normalitas P-Plot.....	71
Tabel 4.10	Hasil Uji Multikolinearitas.....	72
Tabel 4.11	Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplot.....	73
Tabel 4.12	Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	74
Tabel 4.13	Hasil Uji T Parsial.....	76
Tabel 4.14	Hasil Uji F Simultan.....	77
Tabel 4.15	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	78

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1	Skema Kerangka Konseptual.....	43
Gambar 4.1	Gambar Struktur Organisasi.....	63

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Dokumentasi
- Lampiran 2 : Kuisisioner
- Lampiran 3 : Hasil Angket Responden
- Lampiran 4 : Output SPSS Data Penelitian
- Lampiran 5 : Distribusi Nilai T Tabel
- Lampiran 6 : Distribusi Nilai F Tabel
- Lampiran 7 : Surat Permohonan Izin Penelitian
- Lampiran 8 : Surat Balasan Izin Penelitian
- Lampiran 9 : Lembar Bukti Bimbingan
- Lampiran 10 : Surat Pernyataan Keaslian Tulisan
- Lampiran 11 : Daftar Riwayat Hidup