

## 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 .....	xiii
Daftar Gambar.....	xiv
Daftar Lampiran .....	xv
Abstrak .....	xvi

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah.....	10
C. Rumusan Masalah.....	10
D. Tujuan Penelitian .....	11
E. Manfaat Penelitian .....	11
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian .....	13
G. Penegasan Istilah.....	13
H. Sistematika Penulisan .....	16

## **BAB II LANDASAN TEORI**

A. Kerangka Teori .....	19
1. Pengalaman .....	19
2. Kepuasan .....	24
3. Kepercayaan .....	27
4. Loyalitas .....	30
5. Perbankan Syariah.....	34
B. Kajian Penelitian Terdahulu .....	53
D. Hipotesis Penelitian .....	59

## **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	61
B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian.....	63
C. Sumber Data, Variabel Data dan Skala Pengukuran .....	66
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	68
E. Analisis Data.....	72
1. Uji Validitas dan Reabilitas.....	72
2. Uji Asumsi Klasik .....	74
3. Analisis Regresi Linear Berganda.....	76
4. Uji Hipotesis.....	77
5. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	78

## **BAB IV HASIL PENELITIAN**

A. Deskripsi Data Penelitian.....	80
1. Profil Bank Jatim Syariah .....	80

2. Visi dan Misi .....	82
3. Produk-Produk Bank Jatim Syariah KC Kediri .....	82
4. Job Description.....	90
B. Karakteristik Responden .....	93
C. Deskriptif Variabel Penelitian.....	97
D. Analisis Data.....	102
1. Uji Validitas dan Uji Reabilitas .....	102
2. Uji Asumsi Klasik .....	104
3. Regresi Linear Berganda.....	108
4. Uji Hipotesis.....	111
3. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	114

## **BAB V PEMBAHASAN**

A. Pengaruh Pengalaman terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Barokah Bank Jatim Syariah KC Kediri .....	115
B. Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Barokah Bank Jatim Syariah KC Kediri .....	118
C. Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Barokah Bank Jatim Syariah KC Kediri .....	121
D. Pengaruh secara Simultan (Bersama-sama) antara Pengalaman, Kepuasan, Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Barokah Bank Jatim Syariah KC Kediri .....	123

## **BAB VI PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	127
---------------------	-----

B. Saran .....	127
DAFTAR PUSTAKA .....	130
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	135

## DAFTAR TABEL

Tabel	Hal.
1.1 Data Perbankan Syariah di Indonesia .....	1
1.2 Data Nasabah Bank Jatim Syariah KC Kediri .....	4
1.3 Data Nasabah Tabungan Bank Jatim Syariah KC Kediri .....	6
2.1 Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional.....	52
3.1 Instrumen Penelitian .....	70
4.1 Frekuensi Jawaban Angket Variabel Pengalaman (X1) .....	98
4.2 Frekuensi Jawabah Angket Variabel Kepuasan (X2).....	99
4.3 Frekuensi Jawabah Angket Variabel Kepercayaan (X3).....	100
4.4 Frekuensi Jawabah Angket Variabel Loyalitas (Y).....	101
4.5 Hasil Uji Validitas .....	102
4.6 Hasil Uji Reabilitas.....	104
4.7 Hasil Uji Normalitas Data dengan Kolmogorov-Smirnov .....	105
4.8 Hasil Uji Multikolinearitas .....	106
4.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	107
4.10 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	108
4.11 Hasil Uji T .....	111
4.12 Hasil Uji F .....	113
4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	114

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal.
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	93
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	94
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	95
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan per Bulan.....	96
4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama menjadi Nasabah.....	97

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Instrumen Penelitian (Kuesioner)
- Lampiran 2 : Tabulasi Data
- Lampiran 3 : Hasil Uji
- Lampiran 4 : Hasil Pengisian Kuesioner
- Lampiran 5 : Tabel T
- Lampiran 6 : Tabel F
- Lampiran 7 : Surat Permohonan Izin Penelitian
- Lampiran 8 : Kartu Kendali Bimbingan Skripsi
- Lampiran 9 : Dokumentasi
- Lampiran 10 : Surat Pernyataan Keaslian Tulisan
- Lampiran 11 : Daftar Riwayat Hidup