

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN SAMPUL BELAKANG.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Rumusan Masalah.....	9
D. Tujuan Penelitian.....	10
E. Kegunaan Penelitian.....	11
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian.....	12
G. Penegasan Istilah.....	12
H. Sistematika Skripsi.....	14
BAB II LANDASAN TEORI.....	16
A. Pengertian Perilaku Konsumen.....	16
B. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	17
1. Kekuatan Sosial Budaya.....	17
2. Kekuatan Faktor Psikologis.....	20
C. Citra Perusahaan.....	23
1. Pengertian Citra Perusahaan.....	23
2. Jenis Citra Perusahaan.....	24
3. Elemen Citra Perusahaan.....	25
D. Kepercayaan Nasabah.....	26

1.	Pengertian Kepercayaan	26
2.	Jenis Kepercayaan	27
3.	Elemen dan Manfaat Kepercayaan	28
4.	Dimensi Kunci Kepercayaan	29
E.	Kualitas Pelayanan	29
1.	Pengertian Kualitas Pelayanan	29
2.	Pelayanan Dalam Islam	30
3.	Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik	31
4.	Dimensi Kualitas Pelayanan	31
F.	Kepuasan Nasabah	32
1.	Pengertian Kepuasan Pelanggan Atau Nasabah	32
2.	Mengukur Kepuasan Pelanggan Atau Nasabah	33
3.	Faktor-Faktor Pendorong Kepuasan Pelanggan Atau Nasabah	35
G.	Loyalitas Nasabah	36
1.	Pengertian Loyalitas Nasabah	36
2.	Karakteristik loyalitas nasabah	36
3.	Faktor-faktor loyalitas nasabah	37
H.	Pengertian Bank Syariah	37
I.	Tinjauan Penelitian Terdahulu	37
J.	Kerangka Berpikir	42
K.	Hipotesis Penelitian	44
BAB III METODE PENELITIAN		46
A.	Pendekatan dan Jenis Penelitian	46
1.	Pendekatan Penelitian	46
2.	Jenis Penelitian	46
B.	Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian	47
1.	Populasi	47
2.	Sampling	48
3.	Sampel	49
C.	Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran	50
1.	Sumber Data	50
2.	Variabel	51
3.	Skala Pengukuran	52
D.	Teknik pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	53

1. Teknik Pengumpulan Data	53
2. Instrumen Penelitian	53
E. Teknik Analisis Data	55
1. Uji Instrumen Data	56
2. Uji Asumsi Klasik	56
3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	57
4. Uji hipotesis.....	58
5. Analisi Koefisien Determinasi (R ²)	59
BAB IV HASIL PENELITIAN	60
A. Profil Bank Mandiri Syariah	60
B. Deskripsi Responden.....	65
C. Deskripsi Variabel.....	69
D. Analisis Data	89
E. Ringkasan Hasil Penelitian	105
BAB V PEMBAHASAN	108
BAB VI PENUTUP	116
A. KESIMPULAN	116
B. SARAN	117
DAFTAR PUSTAKA	119