

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DEPAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
ABSTRAK	xviii
ABSTRACT.....	xix

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Rumusan Masalah.....	7
D. Tujuan Penelitian	8
E. Kegunaan Penelitian.....	8
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian.....	10
G. Penegasan Istilah.....	11
H. Sistematika Skripsi.....	13

BAB II LANDASAN TEORI

A. Manajemen Pemasaran Bank Syariah	16
B. Loyalitas Nasabah.....	17
C. Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah.....	19
D. Kualitas Pelayanan.....	21
E. Bauran Pemasaran.....	23
F. Religiusitas.....	27
G. Kepercayaan.....	28
H. Hubungan Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Loyalitas Nasabah (Y)	30
I. Hubungan Bauran Pemasaran (X_2) terhadap Loyalitas Nasabah (Y).....	30
J. Hubungan Religiusitas (X_3) terhadap Loyalitas Nasabah (Y)	31
K. Hubungan Kepercayaan (X_4) terhadap Loyalitas Nasabah (Y)	31
L. Kajian Penelitian Terdahulu.....	32
M. Kerangka Konseptual.....	36
N. Maaping, Teori dan Indikator.....	37
O. Hipotesis Penelitian.....	40

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	43
B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian.....	44
C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukurannya	46
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitiannya.....	49
E. Analisis Data	51

F. Definisi dan Konsep Operasional.....	60
---	----

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	66
B. Karakteristik Responden.....	78
C. Deskripsi Data Variabel Penelitian.....	80

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung.....	131
B. Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung.....	132
C. Pengaruh Religiusitas terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung.....	134
D. Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung.....	136
E. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Bauran Pemasaran, Religiusitas dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung.....	138

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan	141
B. Saran.....	143

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN