

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
PENGESAHAN PENGUJI	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian	9
E. Kegunaan Penelitian.....	9
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian	10
G. Penegasan Istilah.....	11
H. Sistematika Skripsi.....	14

BAB II LANDASAN TEORI

A. Kualitas Pelayanan	17
B. <i>Personal Selling</i>	22
C. Kepuasan Nasabah	27
D. Loyalitas Nasabah	31
E. Kajian Tentang Tabungan Mudharabah.....	33
F. Kajian Penelitian Terdahulu.....	36
G. Kerangka Konseptual	40
H. Hipotesis Penelitian.....	42

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	44
B. Populasi dan Sampel Penelitian	45
C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran	47
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	50
E. Teknis Analisis Data	54

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Objek Penelitian.....	62
B. Deskripsi Data	65
C. Statistik Deskriptif	71
D. Pengujian Data	72
E. Rekapitulasi Hasil Penelitian	83

BAB V PEMBAHASAN

A. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Mudharabah Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung (ex. BNI Syariah)	84
B. Pengaruh <i>Personal Selling</i> terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Mudharabah Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung (ex. BNI syariah).....	86

C. Pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Mudharabah Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung (ex BNI Syariah)	88
D. Pengaruh Kualitas Pelayanan, <i>Personal Selling</i> dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Mudharabah Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung (ex. BNI Syariah)	90

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan	92
B. Saran.....	93

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN