

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 | viii |
| Daftar Tabel | xi |
| Daftar Gambar | xiii |
| Daftar Lampiran | xiv |
| Abstrak | xv |

BAB I : PENDAHULUAN

| | |
|--|----|
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Identifikasi Masalah | 9 |
| C. Rumusan Masalah | 10 |
| D. Tujuan Penelitian | 11 |
| E. Manfaat Penelitian | 12 |
| F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian | 13 |
| G. Penegasan Istilah..... | 16 |
| H. Sistematika Penulisan Skripsi | 19 |

BAB II : LANDASAN TEORI

| | |
|---|----|
| A. Kerangka Teori..... | 21 |
| 1. Kualitas Pelayanan | 21 |
| a. Pengertian Kualitas Pelayanan (Jasa)..... | 21 |
| b. Dimensi Kualitas Pelayanan (Jasa) | 23 |
| c. Kualitas Pelayanan dalam Pandangan Islam | 26 |
| 2. Reputasi Merek | 27 |

| | | |
|----|--|----|
| a. | Pengertian Reputasi Merek..... | 27 |
| b. | Dimensi Reputasi Merek | 31 |
| c. | Ekuitas Merek..... | 33 |
| 3. | Keunggulan Bersaing | 36 |
| a. | Pengertian Keunggulan Bersaing | 36 |
| b. | Dimensi Keunggulan Bersaing..... | 37 |
| c. | Syarat dan Resiko Strategi Keunggulan Bersaing..... | 39 |
| d. | Tujuan Strategi Keunggulan Bersaing..... | 41 |
| 4. | Loyalitas Nasabah | 42 |
| a. | Pengertian Loyalitas Nasabah | 42 |
| b. | Indikator Loyalitas Nasabah..... | 45 |
| c. | Tahapan Proses dan Tingkatan Loyalitas Nasabah | 45 |
| 5. | Tabungan..... | 49 |
| a. | Pengertian Tabungan | 49 |
| b. | Akad Tabungan dalam Perbankan Syariah..... | 51 |
| c. | Jenis-jenis Tabungan Perbankan Syariah | 52 |
| 6. | Bank Syariah | 55 |
| a. | Pengertian Bank Syariah | 55 |
| b. | Sejarah Singkat Bank Syariah | 55 |
| c. | Ciri-ciri dan Prinsip Bank Syariah | 56 |
| B. | Kajian Penelitian Terdahulu..... | 58 |
| C. | Kerangka Konseptual | 64 |
| D. | Hipotesis Penelitian..... | 65 |

BAB III : METODE PENELITIAN

| | | |
|----|---|----|
| A. | Pendekatan dan Jenis Penelitian..... | 66 |
| B. | Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian..... | 67 |
| C. | Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran | 69 |
| D. | Teknik Pengumpulan Data dan Data Instrumen Penelitian | 71 |
| E. | Teknis Analisis Data | 73 |

BAB IV : HASIL PENELITIAN

| | |
|---|-----|
| A. Gambaran Umum Objek Penelitian | 81 |
| B. Analisis Deskripsi Data..... | 86 |
| C. Uji Analisis Data..... | 113 |

BAB V : PEMBAHASAN

| | |
|---|-----|
| A. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah menabung Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung..... | 131 |
| B. Pengaruh reputasi merek terhadap loyalitas nasabah menabung Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung..... | 133 |
| C. Pengaruh keunggulan bersaing terhadap loyalitas nasabah menabung Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung..... | 134 |
| D. Pengaruh kualitas pelayanan, reputasi merek, dan keunggulan bersaing terhadap loyalitas nasabah menabung Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung..... | 135 |

BAB VI : PENUTUP

| | |
|---------------------|-----|
| A. Kesimpulan | 138 |
| B. Saran..... | 138 |

| | |
|-----------------------------|------------|
| DAFTAR PUSTAKA | 140 |
|-----------------------------|------------|

| | |
|--------------------------------|------------|
| LAMPIRAN-LAMPIRAN | 144 |
|--------------------------------|------------|