

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	xiv
Daftar Gambar	xv
Daftar Lampiran	xvi
Abstrak	xvii
Abstract	xviii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	10
C. Rumusan Masalah	10
D. Tujuan Penelitian.....	11
E. Manfaat Penelitian.....	11
F. Batasan Masalah.....	12
G. Penegasan Istilah	12
H. Sistematika Penulisan.....	13

BAB II : LANDASAN TEORI

A. Kualitas Layanan.....	15
1. Pengertian Kualitas Layanan.....	15
2. Faktor-faktor Kualitas Layanan.....	16
3. Dimensi Kualitas Layanan	17
B. Kepuasan Nasabah	19
1. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	19
2. Faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen	20
3. Metode pengukuran kepuasan konsumen.....	20
C. Relationship Marketing	22
1. Pengertian Relationship Marketing	22
2. Konsep Relationship Marketing	23
3. Tujuan Relationship Marketing	23
4. Dimensi Relationship Marketing.....	24
D. Loyalitas Nasabah	27
1. Pengertian Loyalitas Nasabah	27
2. Faktor-faktor Loyalitas Nasabah	29
3. Indikator Loyalitas Nasabah.....	30
4. Tahapan-tahapan Loyalitas nasabah.....	31
5. Manfaat Loyalitas konsumen	32
E. Bank Syariah	33
1. Pengertian	33
2. Dasar Hukum Bank Syariah	34

3. Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional	35
F. Penelitian Terdahulu	36
G. Kerangka Konseptual	44
H. Hipotesis Penelitian.....	44
BAB III : METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	45
1. Pendekatan Penelitian.....	45
2. Jenis Penelitian	45
B. Populasi, Sampel, dan Sampling	45
1. Populasi	45
2. Sampel.....	46
3. Teknik Sampling	47
C. Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukuran	47
1. Sumber Data	47
2. Variabel	47
3. Skala Pengukuran	48
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	48
1. Teknik pengumpulan data	48
2. Instrumen Penelitian.....	49
E. Teknik Analisis Data.....	55
1. Uji Instrumen data	55
2. Uji Asumsi Klasik	56
3. Uji Regresi Linier Berganda.....	57

4. Uji Hipotesis.....	58
-----------------------	----

BAB IV : HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Perusahaan	60
1. Sejarah Bank Muamalat Indonesia.....	60
2. Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia Tbk:	62
3. Letak Geografis Bank Muamalat KCP Nganjuk.	62
B. Karakteristik Responden	63
1. Jenis kelamin responden.....	63
2. Usia Responden.....	63
3. Tingkat Pendidikan Responden.....	64
4. Pekerjaan Responden	65
C. Deskripsi Data Penelitian	66
D. Hasil Analisis Data.....	77
1. Uji Instrumen Penelitian.....	77
2. Uji Asumsi Klasik	80
3. Uji Regresi Linier Berganda.....	83
4. Uji Hipotesis.....	85

BAB V : PEMBAHASAN

A. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Muamalat KCP Nganjuk	89
B. Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Muamalat KCP Nganjuk	90
C. Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah Pada	

Bank Muamalat KCP Nganjuk..... 92

D. Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah, dan Relationship
Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Muamalat KCP
Nganjuk 94

BAB VI : PENUTUP

A. Kesimpulan..... 95

B. Saran..... 96

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN