

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL LUAR .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN SAMPUL DALAM .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xvii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	10
C. Rumusan Masalah .....	11
D. Tujuan Penelitian.....	12
E. Kegunaan Penelitian.....	13
F. Ruang Lingkup dan Batasan Masalah.....	15
G. Penegasan Istilah .....	16
H. Sistematika Penulisan.....	19

## **BAB II KAJIAN TEORI**

A. Teori Pertukaran Sosial .....	22
B. <i>Financial knowledge</i> .....	23
C. <i>Religiosity Knowledge</i> .....	25
D. <i>Financial Management Behavior</i> .....	27
E. Loyalitas Nasabah .....	30
F. Layanan M-Banking.....	33
G. Penelitian Terdahulu .....	34
H. Kerangka Konseptual .....	49
I. Hipotesis Penelitian.....	52

## **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	54
B. Populasi, Sampling, dan Sampel Penelitian .....	55
1. Populasi.....	55
2. Sampling .....	55
3. Sampel Penelitian.....	56
C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran .....	57
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian .....	61
1. Teknik Pengumpulan Data.....	61
2. Instrumen Penelitian .....	62
E. Uji Instrumen Penelitian .....	67
F. Teknik Analisis Data.....	72
G. Analisis Jalur.....	80

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN**

A. Deskripsi Objek Penelitian.....	86
B. Analisis Deskriptif .....	94
C. Analisis Data .....	103

#### **BAB V PEMBAHASAN**

A. Pengaruh <i>Financial knowledge</i> terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Syariah .....	126
B. Pengaruh <i>Religiosity Knowledge</i> terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Syariah .....	128
C. Pengaruh <i>Financial management behavior</i> terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Syariah .....	130
D. Pengaruh <i>Financial knowledge</i> terhadap Layanan M-Banking di Bank Syariah .....	132
E. Pengaruh <i>Religiosity Knowledge</i> terhadap Layanan M-Banking di Bank Syariah .....	134
F. Pengaruh <i>Financial management behavior</i> terhadap Layanan M- Banking di Bank Syariah .....	136
G. Pengaruh Layanan M-Banking terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Syariah .....	138
H. Pengaruh <i>Financial knowledge</i> terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Syariah melalui Layanan M-Banking.....	140
I. Pengaruh <i>Religiosity Knowledge</i> terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Syariah melalui Layanan M-Banking.....	142

J. Pengaruh <i>Financial management behavior</i> terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Syariah melalui Layanan M-Banking.....	144
<b>BAB VI PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	147
B. Saran.....	150
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>152</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>157</b>