

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	x
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Lampiran	xii
Abstrak	xii
Abstract	xiv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Kegunaan Penelitian.....	8
E. Penegasan Istilah	9

BAB II LANDASAN TEORI

A. Loyalitas Nasabah	13
B. Bank Syariah	21
C. <i>Marketing Mix</i>	22
D. <i>Sharia Compliance</i>	26
E. <i>Corporate Image</i>	28
F. Kepuasan Nasabah.....	30
G. Penelitian Terdahulu.....	33
H. Kerangka Konseptual	42
I. Hipotesis Penelitian.....	43

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	48
B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian	49

C. Teknik Pengumpulan Data, Sumber Data dan Variabel	51
D. Instrumen Penelitian.....	55
E. Analisis Data	57
BAB IV HASIL PENELITIAN	
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	67
B. Deskripsi Responden.....	68
C. Deskripsi Data	72
D. Analisis Data	75
BAB V PEMBAHASAN	
A. Pengaruh <i>Marketing Mix</i> Terhadap Loyalitas	100
B. Pengaruh <i>Sharia Compliance</i> Terhadap Loyalitas	101
C. Pengaruh <i>Corporate Image</i> Terhadap Loyalitas	103
D. Pengaruh <i>Marketing Mix</i> Terhadap Kepuasan	105
E. Pengaruh <i>Sharia Compliance</i> Terhadap Kepuasan	106
F. Pengaruh <i>Corporate Image</i> Terhadap Kepuasan	108
G. Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas	109
H. Pengaruh Variabel X terhadap Variabel Y Melalui Variabel Z.....	111
BAB VI PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	113
B. Implikasi.....	114
C. Saran.....	115
DAFTAR PUSTAKA	117
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel

1.1 Jumlah Nasabah BSI KCP Tulungagung	3
2.1 Penelitian Terdahulu	33
3.1 Instrumen Penelitian	36
4.1 Identifikasi Responden Berdasarkan Usia	69
4.2 Identifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	69
4.3 Identifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	70
4.4 Identifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	71
4.5 Identifikasi Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah	72
4.6 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Marketing Mix</i>	73
4.7 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Sharia Compliance</i>	73
4.8 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Corporate Image</i>	74
4.9 Frekuensi Jawaban Kepuasan.....	74
4.10 Frekuensi Jawaban Loyalitas	75
4.11 Hasil Uji Validitas <i>Marketing Mix</i>	76
4.12 Hasil Uji Validitas <i>Sharia Compliance</i>	77
4.13 Hasil Uji Validitas <i>Corporate Image</i>	77
4.14 Hasil Uji Validitas Kepuasan.....	78
4.15 Hasil Uji Validitas Loyalitas	78
4.16 Hasil Uji Realibilitas Data	80
4.17 Hasil Uji Multikolinearitas Sub 1	82
4.18 Hasil Uji Multikolinearitas Sub 2	82
4.19 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda Sub 1	84
4.20 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda Sub 2	85
4.21 Hasil Uji Koefisien Determinasi Sub 1	87
4.22 Hasil Uji Koefisien Determinasi Sub 2	88
4.23 Hasil Uji thitung Sub 1	89
4.24 Hasil Uji thitung Sub 2	90
4.25 Hasil Uji F hitung Sub 1	92
4.26 Hasil Uji F hitung Sub 2	93
4.27 Tabel Rangkumana Analisis Jalur	98

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian	43
Gambar 3.1 Model Analisis Jalur.....	65
Gambar 4.1 Uji Normalitas	80
Gambar 4.2 Uji Histogram.....	81
Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas Sub 1	83
Gambar 4.4 Uji Heteroskedastisitas Sub 2	84
Gambar 4.5 Model Analisis Jalur.....	94
Gambar 4.6 Hubungan X1 Terhadap Y Melalui Z	95
Gambar 4.7 Hubungan X2 Terhadap Y Melalui Z	96
Gambar 4.8 Hubungan X3 Terhadap Y Melalui Z	97

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Lampiran Kuesioner

Lampiran 2 : Lampiran Surat Penelitian

Lampiran 3 : Lampiran Tabulasi Data

Lampiran 4 : Lampiran Kartu Bimbingan

Lampiran 5 : Lampiran Surat Pernyataan

Lampiran 6 : Lampiran Biodata Diri