

## 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 .....	ix
Daftar Tabel .....	xiii
Daftar Gambar .....	xiv
Daftar Lampiran .....	xv
Abstrak.....	xvi
<i>Abstract</i> .....	xvii
<b>BAB I : PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian .....	12
D. Manfaat Penelitian .....	13
E. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian .....	14
F. Penegasan Istilah .....	16
G. Sistematika Penulisan .....	18
<b>BAB II : LANDASAN TEORI.....</b>	<b>20</b>
A. Loyalitas Nasabah.....	20
B. Kepuasan Nasabah .....	24

C.	Kualitas Pelayanan Islami .....	27
D.	Kualitas Produk .....	33
E.	Citra Perusahaan .....	36
F.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami, Kualitas Produk, Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Pasca Serangan Siber Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening .....	39
G.	Kerangka Konseptual .....	49
H.	Hipotesis Penelitian .....	50
I.	Penelitian Terdahulu .....	51
<b>BAB III : METODE PENELITIAN.....</b>		<b>61</b>
A.	Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	61
B.	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	61
C.	Populasi dan Sampel .....	62
D.	Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran .....	64
E.	Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian .....	71
F.	Teknik Analisis Data .....	72
<b>BAB IV : HASIL PENELITIAN .....</b>		<b>78</b>
A.	Gambaran Objek Penelitian .....	78
B.	Analisis Statistik Deskriptif .....	87
C.	Analisis <i>Outer Model</i> .....	90
D.	Hasil Uji Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	95
E.	Pengujian Hipotesis .....	96
<b>BAB V : PEMBAHASAN.....</b>		<b>98</b>
A.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Kabupaten Tulungagung.....	98

B.	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Kabupaten Tulungagung .....	100
C.	Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Kabupaten Tulungagung .....	102
D.	Pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Bank Syariah Indonesia Kabupaten Tulungagung .....	105
E.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kabupaten Tulungagung .....	108
F.	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kabupaten Tulungagung .....	111
G.	Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kabupaten Tulungagung .....	114
H.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Kabupaten Tulungagung .....	117
I.	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Kabupaten Tulungagung .....	121
J.	Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Kabupaten Tulungagung .....	124
<b>BAB VI : PENUTUP.....</b>		<b>127</b>
A.	Kesimpulan .....	127
B.	Saran .....	129
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>131</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>		<b>xviii</b>