

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar	I
Halaman Sampul Dalam.....	II
Halaman Persetujuan	III
Halaman Pengesahan	IV
Halaman Keaslian Tulisan.....	V
Halaman Motto.....	VI
Halaman Persembahan.....	VII
Kata Pengantar	VIII
Daftar Isi.....	X
Daftar Tabel.....	XIII
Daftar Gambar.....	XV
Daftar Lampiran	XVI
Abstrak	XVII
Abstract	XIX

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah.....	13
C. Rumusan Masalah.....	16
D. Tujuan Penelitian	17
E. Hipotesis Penelitian.....	19

F. Kegunaan Penelitian.....	20
G. Penegasan Istilah	23
H. Sistematika Penulisan.....	26

BAB II LANDASAN TEORI

A. Loyalitas Nasabah.....	30
B. Kualitas Pelayanan	39
C. Kepercayaan Nasabah.....	47
D. Religiusitas.....	55
E. Kepuasan Nasabah	62
F. Penelitian Terdahulu	71
G. Kerangka Konseptual.....	141

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	149
B. Populasi, Teknik Sampling dan Sampel.....	151
C. Instrumen Penelitian.....	153
D. Sumber, Variabel dan Skala Pengukuran.....	158
E. Teknik Mengumpulkan Data.....	162
F. Teknik Analisis Data.....	163

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Objek Penelitian.....	178
------------------------------------	-----

B. Deskripsi Responden	179
C. Deskripsi Data	185
D. Analisis Data.....	191

BAB V PEMBAHASAN

A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas ...	231
B. Pengaruh Kepercayaan Nasabah Terhadap Loyalitas	236
C. Pengaruh Religiusitas Terhadap Loyalitas Nasabah	242
D. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Nasabah, Religiusitas Terhadap Loyalitas Nasabah.....	247
E. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah.....	252
F. Pengaruh Kepercayaan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan	256
G. Pengaruh Religiusitas Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan	261

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan	267
B. Implikasi	271
C. Saran.....	274

DAFTAR PUSTAKA	279
-----------------------------	------------