

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	v
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PUBLIKASI.....	vi
MOTO.....	vii
PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
ABSTRAK	xviii
ABSTRACT.....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah dan Batasan Penelitian.....	13
C. Rumusan Masalah	14
D. Tujuan Penelitian.....	15
E. Kegunaan Penelitian.....	16
F. Ruang Lingkup Penelitian	18
G. Penegasan Variabel	19
H. Sistematika Penulisan.....	23
BAB II LANDASAN TEORI	26
A. Tinjauan Pustaka	26
1. Grand Theory	26
2. Kualitas Layanan.....	35

3. Persepsi <i>Margin</i>	42
4. Citra Perusahaan.....	46
5. Loyalitas Nasabah	52
B. Penelitian Terdahulu	60
C. Kerangka Konseptual	72
D. Hipotesis Penelitian.....	74
BAB III METODE PENELITIAN	77
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	77
B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian	78
C. Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukuran	81
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	83
E. Teknik Analisis Data	89
1. Uji Statistik Inferensial.....	90
2. Uji Instrumen.....	91
3. Regresi Linear Berganda	93
4. Uji Asumsi Klasik	94
5. Uji Statistik.....	96
6. Uji kebaikan Model	98
F. Tahapan Penelitian	98
BAB IV HASIL.....	102
A. Deskripsi Data	102
B. Pengujian Hipotesis Penelitian.....	108
BAB V PEMBAHASAN	125
A. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia	125
B. Pengaruh Persepsi <i>Margin</i> terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia	128
C. Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia	134
D. Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi <i>Margin</i> , dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia	137

BAB VI PENUTUP	141
A. Kesimpulan.....	141
B. Saran.....	142
DAFTAR RUJUKAN	146
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	153