

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar	i
Halaman Sampul Dalam.....	ii
Halaman Persetujuan	iii
Halaman Pengesahan.....	iv
Motto	v
Halaman Persembahan.....	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel.....	xii
Daftar Gambar	xiii
Daftar Lampiran	xiv
Abstrak.....	xv
Abstract.....	xvi

BAB I: PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Rumusan Masalah	9
D. Tujuan Penelitian.....	9
E. Kegunaan Peneltian	10
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian	11
G. definisi Operasional.....	11
H. Sistematika Pembahasan Skripsi	14

BAB II: LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teori	16
1. Perbankan Syariah	16
2. Pemasaran	19
3. Atribut Produk	25
4. Kualitas Pelayanan	27
5. Loyalitas Nasabah	33
B. Kajian Penelitian Terdahulu	40
C. Kerangka Berpikir Penelitian	44
D. Hipotesis Penelitian	46

BAB III: METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	47
B. Populasi, Sampling, dan Sampel Penelitian	48
C. Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukuran.....	50
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	51
E. Metode Analisis Data	54
1. Uji Reliabilitas	55
2. Uji Validitas	55
3. Uji Asumsi Klasik.....	56
4. Uji Normalitas	58
5. Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	59
6. Uji Hipotesis Koefisien Regresi	59

BAB IV: ANALISIS

A. Gambaran Obyek Penelitian Penelitian	60
1. Sejarah Berdirinya Bank Muamalat Indonesia.....	60
2. Lokasi Penelitian	63
3. Visi Dan Misi	63
4. Struktur Organisasi Dan Bidang Kerja.....	63
5. Produk dan Layanan Bank Muamalat Indonesia.....	64
B. Deskripsi Responden	65

1. Berdasarkan Jenis Kelamin	65
2. Berdasarkan Umur.....	66
C. Analisis Data	66
1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	67
2. Uji Asumsi Klasik	72
a) Uji Multikolinearitas	72
b) Uji Heteroskedastisitas	73
c) Uji Autokorelasi	73
3. Uji Normalitas	74
4. Uji Regresi Linier Berganda.....	76
5. Uji Hipotesis.....	78

BAB V: PEMBAHASAN

A. Pengaruh Atribut Produk terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat KCP Ponorogo.....	84
B. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat KCP ponororgo	85
C. Pengaruh Atribut produk Dan Kualitas Pelayanan Persepsi terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat KCP Ponorogo	87

BAB VI: PENUTUP

A. Kesimpulan.....	88
B. Saran	88

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN