

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBINGAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
ABSTRAK	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN	xxi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian	12
D. Kegunaan Penelitian	12
E. Sistematika Penulisan	12
BAB II LANDASAN TEORI	14
A. Kualitas Produk.....	14
1. Pengertian Produk	14
2. Tingkatan Level Produk	14
3. Hierarki Produk	15
4. Atribut Produk.....	16
5. Kualitas Produk	17

6. Atribut Produk Islam	18
B. Kualitas Pelayanan	21
1. Pengertian Pelayanan	21
2. Pengertian Kualitas Pelayanan	21
3. Pelayanan Dalam Islam	23
4. Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik	24
5. Dimensi Kualitas Pelayanan	26
C. Kepercayaan Nasabah	28
1. Pengertian Kepercayaan	28
2. Hubungan antara Kepercayaan dan Loyalitas	30
3. Indikator-indikator Kepercayaan	31
D. Kepuasan Nasabah	32
1. Pengertian Kepuasan	32
2. Metode Pengukuran Kepuasan Nasabah	34
3. Faktor-faktor yang Menentukan Tingkat Kepuasan Nasabah	36
4. Strategi Pemasaran Untuk Memuaskan Nasabah	37
E. Loyalitas Nasabah	38
1. Pengertian Loyalitas	38
2. Memperhatikan pelanggan	39
3. Tipe Loyalitas Pelanggan	40
4. Pengukuran Loyalitas Pelanggan	41
5. Hubungan Kepuasan dengan Loyalitas Pelanggan	45
6. Strategi-strategi Perusahaan Untuk Membangun Loyalitas Pelanggan	46
7. Strategi Loyalitas Pelanggan	48
F. Penelitian Terdahulu	50
G. Kerangka Pemikiran Teoritis	52
H. Hipotesis	55
BAB III METODE PENELITIAN	56
A. Jenis Dan Pendekatan Penelitian	56

B. Populasi Dan Sampel Penelitian	56
C. Jenis dan Sumber Data	57
D. Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional Variabel.....	58
1. Variabel Penelitian	58
2. Definisi operasional.....	59
E. Metode Pengumpulan Data	61
F. Teknik Analisis Data	61
1. Uji Instrumen.....	61
a. Uji Validitas	61
b. Uji Reliabilitas	62
2. Uji Asumsi Klasik	62
a. Uji Normalitas.....	62
b. Uji Autokorelasi.....	62
c. Uji Multikolinieritas.....	63
d. Uji Heteroskedastisitas.....	63
3. Analisa Regresi Linear Berganda.....	63
4. Uji Analisa Data.....	64
5. Uji Determinasi	64
6. Uji Sobel.....	64
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	66
A. Gambaran Objek Penelitian.....	66
1. Gambaran Umum Bank Umum Syariah (BUS).....	66
a. Bank Muamalat	66
b. Bank BNI Syariah	68
c. Bank Syariah Mandiri	69
B. Deskripsi Data Responden	71
1. Karakteristik Jenis Kelamin	71
2. Karakteristik Usia Responden.....	72
3. Karakteristik Pekerjaan	73
4. Karakteristik Lama Menjadi Nasabah.....	74

C. Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah	74
D. Hasil Penelitian	81
1. Uji Validitas dan Reliabilitas	81
a. Uji Validitas	81
b. Uji Validitas Variabel Layanan.....	81
c. Uji Validitas Variabel Produk.....	82
d. Uji Validitas Variabel Kepercayaan Nasabah.....	82
e. Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah.....	83
f. Uji Validitas Variabel Loyalitas Nasabah.....	84
2. Uji Reliabilitas.....	84
3. Uji Asumsi Klasik.....	85
1. Uji Normalitas.....	85
2. Uji Autokorelasi.....	87
3. Uji Multikolonieritas.....	87
4. Uji Heteroskedastisitas.....	88
5. Analisa Regresi Linier Berganda tahap 1.....	89
6. Analisa Regresi Linier Berganda tahap 2.....	90
E. Pengujian Hipotesis Penelitian.....	91
1. Uji t / uji secara parsial.....	92
2. Uji F/ Simultan.....	94
3. Uji determinasi Tahap 1	95
4. Uji determinasi Tahap 2	95
5. Analisis Jalur	96
1. Intepretasi Analisis Jalur	96
2. Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung.....	98
6. Uji Sobel.....	101
F. Pembahasan Penelitian	104
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	116
A. Simpulan.....	116

B. Keterbatasan Penelitian	117
C. Saran.....	118
1. Saran Manajerial	118
2. Saran Penelitian Selanjutnya	118
DAFTAR PUSTAKA	119
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	123
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	149



DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2.1 : Skala Likert.....	46
Tabel 2.2 : Penelitian Terdahulu	50
Tabel 4.1 : Karakteristik Jenis Kelamin	72
Tabel 4.2 : Karakteristik Usia Responden	72
Tabel 4.3 : Karakteristik Pekerjaan	73
Tabel 4.4 : Karakteristik Lama Menjadi Nasabah	74
Tabel 4.5: Tanggapan Responden Terhadap Kualitas layanan Bank Syariah Cabang Kudus	75
Tabel 4.6: Tanggapan Responden Berkaitan Dengan Kualitas Produk Bank Syariah Cabang Kudus	77
Tabel 4.7: Tanggapan Responden Berkaitan Dengan Kepercayaan Nasabah Bank Syariah cabang Kudus	78
Tabel 4.8: Tanggapan Responden Berkaitan Dengan Kepuasan Nasabah Bank Syariah cabang Kudus	79
Tabel 4.9: Tanggapan Responden Berkaitan Dengan Loyalitas Nasabah Bank Syariah cabang Kudus	80
Tabel 4.10: Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan	81
Tabel 4.11: Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk	82
Tabel 4.12: Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan Nasabah	83
Tabel 4.13: Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah	83
Tabel 4.14: Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Nasabah	84
Tabel 4.15: Hasil Uji Reliabilitas	85
Tabel 4.16: Hasil Uji Autokorelasi	87

Tabel 4.17: Hasil Coefficients pada Uji Multikolinieritas	87
Tabel 4.18: Regresi Linier Berganda tahap 1	89
Tabel 4.19: Regresi Linier Berganda tahap 2	90
Tabel 4.20: Uji t Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan nasabah	92
Tabel 4.21: Uji t Kualitas Produk terhadap Kepuasan nasabah	92
Tabel 4.22: Uji t Kepercayaan nasabah terhadap Kepuasan nasabah	93
Tabel 4.23: Uji t Kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah	94
Tabel 4.24: Hasil Uji F/ Simultan	94
Tabel 4.25: Hasil Uji determinasi Tahap 1	95
Tabel 4.26: Hasil Uji determinasi Tahap 2	95
Tabel 4.27: Intepretasi Analisis Jalur	98
Tabel 4.28: Hasil Koefisien Jalur Pengaruh Langsung, Pengaruh Tidak Langsung dan Total Pengaruh	100

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan	33
--	----

Gambar 2.2 Model Empat Tahap Loyalitas	46
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran.....	55
Gambar 4.1 Non Probability Plot.....	86
Gambar 4.2 Normal Probability Plot.....	86
Gambar 4.3 <i>scatter plot</i>	88
Gambar 4.4. Diagram Alur kualitas pelayanan, kualitas produk, kepercayaan nasabah dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas.....	98



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	124
Lampiran 2 Hasil Data Kuesioner Nasabah Bank Syariah Cabang Kudus	127
Lampiran 3 Hasil Uji Data	136

