

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN MUNAQOSAH</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN</b> .....	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Manfaat Penelitian .....	9
E. Sistematika Penulisan Skripsi .....	10
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>12</b>
A. Deskripsi Teori .....	12
1. Teori Perilaku Organisasi.....	12
2. Teori Kepribadian ( <i>Personality</i> ) .....	13
3. Pemasaran dan Pemasaran Syariah .....	14
4. Pemasaran Jasa .....	22
5. Manajemen Pemasaran .....	24
6. Manajemen Pemasaran Perbankan Syariah .....	29
7. Perbedaan Perbankan Syariah dan Perbankan Konvensional .....	32
8. Perbedaan Sistem Bagi Hasil dan Sistem Bunga.....	33
9. <i>Brand Reputation</i> .....	34
10. <i>Mobile Banking Service Quality</i> .....	42
11. <i>Customer Satisfaction</i> .....	53
12. <i>Customer Loyalty</i> .....	62
B. Penelitian Terdahulu .....	67
C. Kerangka Berpikir.....	70
D. Hipotesis Penelitian.....	71
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>74</b>
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	74
1. Jenis Penelitian.....	74
2. Pendekatan Penelitian.....	74

B. <i>Setting</i> Penelitian .....	75
C. Populasi dan Sampel .....	75
1. Populasi .....	75
2. Sampel.....	75
D. Desain dan Definisi Operasional Variabel.....	77
E. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	80
1. Uji Validitas .....	80
2. Uji Reliabilitas .....	81
F. Teknik Pengumpulan Data .....	81
G. Teknik Analisis Data .....	82
1. Uji Asumsi Klasik .....	82
2. Analisis Regresi Linear Berganda .....	84
3. Uji Hipotesis.....	85
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>87</b>
A. Hasil Penelitian.....	87
1. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	87
2. Gambaran Umum Responden .....	93
3. Analisis Data.....	104
B. Pembahasan .....	115
1. Pengaruh <i>Brand Reputation</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> pada PT BSI Cabang Kudus.....	116
2. Pengaruh <i>Mobile Banking Service Quality</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> pada PT BSI Cabang Kudus.....	117
3. Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> pada PT BSI Cabang Kudus.....	118
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>120</b>
A. Kesimpulan .....	120
B. Saran.....	121
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 <i>Top Brand</i> Kategori <i>M-Banking</i> 2021 .....	5
Tabel 2 <i>Top Brand</i> Kategori Merek Bank Syariah .....	6
Tabel 3 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	55
Tabel 4 Hasil Penelitian Terdahulu .....	68
Tabel 5 Kerangka Berpikir .....	71
Tabel 6 Definisi Operasional .....	78
Tabel 7 Skala <i>Likert</i> .....	82
Tabel 8 Jenis Kelamin Responden.....	94
Tabel 9 Usia Responden.....	94
Tabel 10 Pekerjaan Responden.....	95
Tabel 11 Pendapatan Responden.....	95
Tabel 12 Intensitas Penggunaan <i>M-Banking</i> /Bulan .....	96
Tabel 13 Hasil Uji Validitas .....	104
Tabel 14 Hasil Uji Reliabilitas .....	106
Tabel 15 Hasil Uji Normalitas .....	108
Tabel 16 Hasil Uji Multikolonieritas .....	109
Tabel 17 Hasil Uji Autokorelasi .....	128
Tabel 18 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	111
Tabel 19 Hasil Uji $R^2$ .....	113
Tabel 20 Hasil Uji F .....	114
Tabel 21 Hasil Uji T .....	114

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1 Logo Bank Syariah Indonesia ..... 89  
 Gambar 2 Grafik Histogram ..... 107  
 Gambar 3 Grafik Normal *P-Plot* ..... 108  
 Gambar 4 Grafik *Scatterplots*..... 110

