

## 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>PERNYATAN 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>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan penelitian .....	8
D. Manfaat penelitian .....	9
E. Sistematika penulisan .....	9
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Landasan Teori .....	11
1. Customer Behavior (Perilaku konsumen).....	11
2. Loyalitas Nasabah .....	12
3. Bank Syariah Indonesia (BSI) .....	15
4. Merger.....	18
5. Switching cost .....	22
6. Islamic Religiosity .....	24
B. Penelitian Terdahulu.....	26
C. Kerangka Berpikir .....	35
D. Hipotesis.....	35
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis dan Pendekatan .....	38
B. Populasi dan Sampel.....	38
C. Jenis dan Sumber Data .....	39
D. Identifikasi Variabel dan skala pengukuran.....	40
E. Teknik Pengumpulan Data .....	42
F. Teknik Analisis Data .....	43

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil Penelitian .....	47
1. Gambaran Objek Penelitian .....	47
2. Gambaran Umum Responden .....	47
3. Uji Kelayakan Data .....	49
4. Uji Asumsi Klasik .....	58
B. Pembahasan .....	65

**BAB V PENUTUP**

A. Simpulan .....	68
B. Saran .....	69

**DAFTAR PUSTAKA  
LAMPIRAN-LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	27
Tabel 3.1	Skala Pengukuran.....	41
Tabel 3.2	Operasional Variabel.....	41
Tabel 4.1	Karakteristik Jenis Kelamin.....	48
Tabel 4.2	Karakteristik Usia .....	48
Tabel 4.3	Karakteristik Pendidikan .....	48
Tabel 4.4	Karakteristik Pekerjaan .....	49
Tabel 4.5	Hasil Variabel Loyalitas.....	49
Tabel 4.6	Hasil Variabel <i>Merger</i> .....	50
Tabel 4.7	Hasil Variabel <i>Swithing Cost</i> .....	52
Tabel 4.8	Hasil Variabel <i>Islamic Religiosity</i> .....	54
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas.....	57
Tabel 4.10	Uji Reliabilitas .....	58
Tabel 4.11	Uji Normalitas Kolmogrov-Smirnov (SV) .....	59
Tabel 4.12	Hasil Uji Multikolinearitas.....	60
Tabel 4.13	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	61
Tabel 4.14	Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	61
Tabel 4.15	Hasil Uji Koefisien Determinan ( $R^2$ ).....	63
Tabel 4.16	Hasil Uji Simultan F .....	63
Tabel 4.17	Hasil Uji t.....	64
Tabel 4.13	Hasil Uji t.....	62

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir ..... 35

