

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN MUNAQOSAH	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Sistematika Penulisan	9
BAB II LANDASAN TEORI	12
A. Deskripsi Teori	12
1. Teori Pertukaran Sosial (<i>Social Exchange Theory</i>)	12
2. Perbankan Syariah	13
3. Kualitas Layanan	21
4. Kepuasan Nasabah	32
5. Loyalitas Nasabah	35
B. Penelitian Terdahulu	40
C. Kerangka Berpikir	43
D. Hipotesis	44
BAB III METODE PENELITIAN	47
A. Jenis dan Pendekatan	47
B. Populasi dan Sampel	47
C. Identifikasi Variabel	49
D. Variabel Operasional	50
E. Teknik Pengumpulan Data	54
F. Teknik Analisis Data	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	61
A. Gambaran Obyek Penelitian	61
B. Deskripsi Data dan Karakteristik Responden	87

C. Uji Instrumen Penelitian.....	90
D. Uji Asumsi Klasik	93
E. Path Analysis.....	98
F. Sobel Test.....	101
BAB V PENUTUP	107
A. Kesimpulan.....	107
B. Keterbatasan Penelitian	108
C. Saran.....	108
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Variabel Operasional	50
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden.....	88
Tabel 4.2	Lama Responden Menjadi Nasabah BTN Syariah KCP Kudus.....	88
Tabel 4.3	Frekuensi Responden Melakukan Transaksi Setiap Bulan di BTN Syariah KCP Kudus.....	89
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas	91
Tabel 4.5	Hasil Uji Reliabilitas	93
Tabel 4.6	Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogorov Smirnov</i>	94
Tabel 4.7	Hasil Uji Multikolinearitas	96
Tabel 4.8	Hasil Uji Heteroskedastisitas <i>Glejser</i>	97
Tabel 4.9	Hasil Uji Regresi-Model I	98
Tabel 4.10	Hasil Uji Regresi-Model II.....	99
Tabel 4.11	Hasil Perhitungan <i>Sobel Test</i>	101



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Path Analysis	59
Gambar 3.2 Substruktur I	59
Gambar 3.3 Substruktur II.....	59
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas dengan Histogram	95
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas dengan <i>Normal P-P Plot</i> ...	95
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas <i>Scatterplot</i>	97
Gambar 4.4 Diagram Jalur Struktur I	99
Gambar 4.5 Diagram Jalur Struktur II.....	100
Gambar 4.6 Hasil <i>Calculation Sobel Test</i>	101

