

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Sistematika Penulisan	7
 BAB II LANDASAN TEORI	
A. <i>Shariah Relationship Marketing</i>	9
1. Pengertian <i>Shariah Relationship Marketing</i>	9
2. Dimensi <i>Shariah Relationship Marketing</i>	11
a. Ikatan (<i>bonding</i>).....	11
b. Komunikasi (<i>communication</i>).....	13
c. Komitmen (<i>commitment</i>)	14
d. Penanganan Konflik (<i>conflict handling</i>).....	15
e. Kepercayaan (<i>trust</i>).....	17
f. Kepatuhan Syariah (<i>shariah compliance</i>).....	19
B. Loyalitas Nasabah	23
1. Pengertian Loyalitas Nasabah	23
2. Roda Loyalitas Nasabah.....	24
3. Manfaat Nasabah Yang Loyal.....	24
C. Produk Tabungan	25

D. Hasil Penelitian Terdahulu.....	25
E. Kerangka Berfikir.....	30
F. Hipotesis Penelitian.....	33
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis & Pendekatan Penelitian	34
B. Sumber Data.....	34
C. Populasi dan Sampel	35
D. Tata Variabel Penelitian.....	36
E. Definisi Operasional.....	37
F. Teknik Pengumpulan Data.....	41
G. Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen	42
H. Uji Asumsi Klasik.....	43
I. Analisis Data	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Obyek penelitian.....	48
1. Sejarah KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus	48
2. Filosofi KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus	50
3. Produk dan Jasa KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus.....	51
B. Gambaran Umum Responden	54
C. Deskripsi Angket.....	57
D. Uji Instrumen	63
E. Uji Asumsi Klasik.....	66
F. Analisis Data	71
G. Pembahasan.....	78
1. Pengaruh Ikatan terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Simpanan Mulia KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus	78

2. Pengaruh Komunikasi terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Simpanan Mulia KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus	79
3. Pengaruh Komitmen terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Simpanan Mulia KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus	80
4. Pengaruh Penanganan konflik terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Simpanan Mulia KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus.....	81
5. Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Simpanan Mulia KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus	82
6. Pengaruh <i>Shariah Compliance</i> terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Simpanan Mulia KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus.....	83
7. Pengaruh <i>Shariah Relationship Marketing</i> terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Simpanan Mulia KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus.....	84
H. Implikasi Penelitian.....	85
BAB V PENUTUP	
A. Simpulan	86
B. Saran.....	88
C. Keterbatasan.....	88
D. Penutup.....	89

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT PENDIDIKAN

LAMPIRAN – LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

1. Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	25
2. Tabel 3.1 Definisi Operasional	37
3. Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	54
4. Tabel 4.2 Umur Responden	55
5. Tabel 4.3 Pendidikan Responden	55
6. Tabel 4.4 Pekerjaan Responden.....	56
7. Tabel 4.5 Lama Menjadi Nasabah.....	57
8. Tabel 4.6 Variabel Ikatan (X_1).....	58
9. Tabel 4.7 Variabel Komunikasi (X_2).....	58
10. Tabel 4.8 Variabel Komitmen (X_3)	59
11. Tabel 4.9 Variabel Penanganan Konflik (X_4).....	60
12. Tabel 4.10 Variabel Kepercayaan (X_5).....	61
13. Tabel 4.11 Variabel <i>Shariah Compliance</i> (X_7).....	62
14. Tabel 4.12 Variabel Loyalitas Nasabah (Y)	63
15. Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Instrumen	64
16. Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	65
17. Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolonieritas	66
18. Tabel 4.16 Hasil Uji Autokorelasi	67
19. Tabel 4.17 Hasil Koefisien Determinasi	71
20. Tabel 4.18 Hasil Regresi Linier Ganda	72
21. Tabel 4.19 Hasil Uji T	74
22. Tabel 4.20 Hasil Uji Simultan (Uji F)	77

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 2.1 Kerangka Berfikir	32
2. Gambar 4.1 <i>Normal Probability Plot</i>	68
3. Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Histogram	69
4. Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplot.....	70

