

DAFTAR ISI

	hal
Halaman Judul.....	i
Halaman Persetujuan Pembimbing.....	ii
Halaman Pengesahan.....	iii
Halaman Pernyataan.....	iv
Halaman Motto.....	v
Halaman Persembahan.....	vi
Kata Pengantar.....	viii
Abstrak.....	x
Daftar Isi.....	xiv
Daftar Tabel.....	xix
Daftar Gambar.....	xx
Daftar Lampiran.....	xx
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah Penelitian.....	8
C. Rumusan Masalah.....	8
D. Tujuan Penelitian.....	8
E. Manfaat Penelitian.....	9
F. Sistematika Penulisan.....	10
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Teori Loyalitas Nasabah.....	12

1. Pengertian Loyalitas Nasabah	12
2. Faktor-Faktor Yang Membentuk Loyalitas Nasabah.....	15
3. Tahap-Tahap Pertumbuhan Loyalitas Nasabah	17
4. Indikator Loyalitas Nasabah.....	18
B. Nilai Nasabah.....	20
1. Pengertian Nilai Nasabah.....	20
2. Dimensi Nilai Nasabah.....	22
3. Karakteristik Nilai Nasabah.....	23
4. Indikator Nilai Nasabah.....	24
C. Kualitas Produk	25
1. Pengertian kualitas produk.....	25
2. Dimensi Kualitas Produk.....	27
3. Pentingnya Kualitas Produk.....	29
4. Pengembangan Produk dalam Persepektif Islam	30
D. Kualitas Jasa Syariah.....	32
1. Pengertian Kualitas Jasa Syariah.....	32
2. Dimensi Kualitas Jasa Syariah	33
E. Kepuasan Nasabah.....	41
1. Pengertian Kepuasan Nasabah.....	41
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah.....	42
3. Atribut Pembentuk Kepuasan Nasabah.....	44

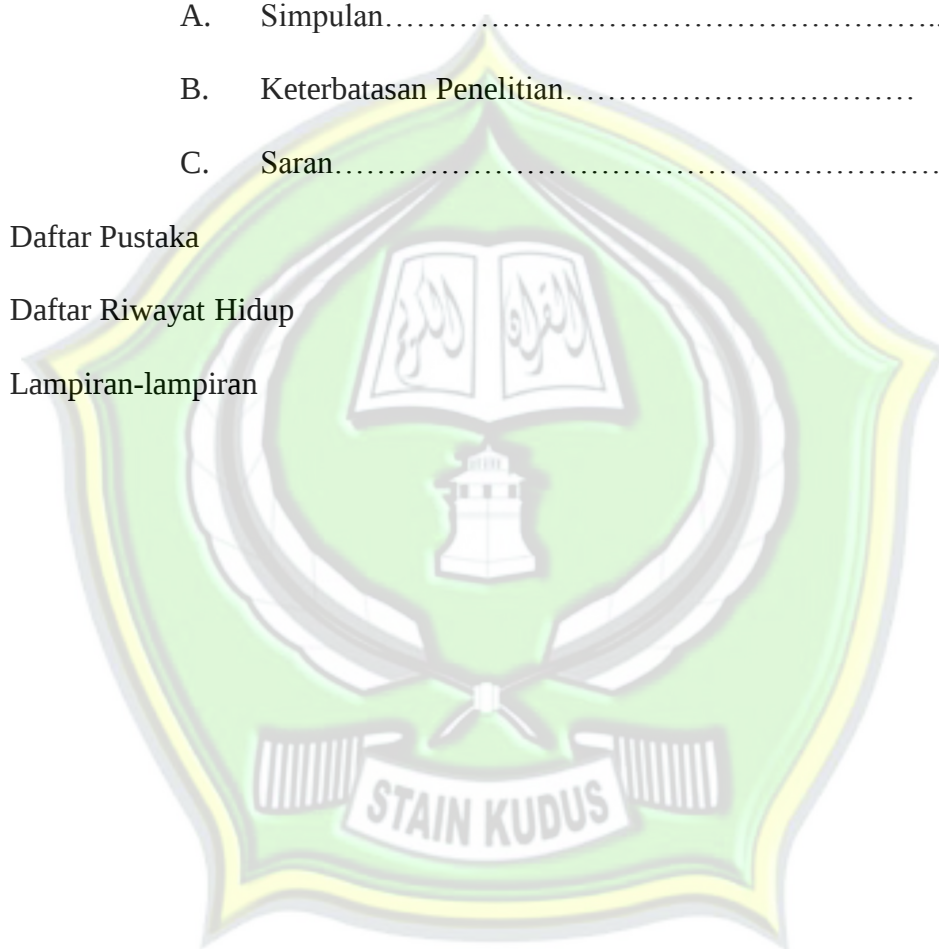
4. Membentuk Fokus pada Kepuasan Nasabah.....	44
5. Pengukuran Kepuasan Nasabah.....	45
6. Metode Mengukur Kepuasan Nasabah.....	46
F. Bank Syariah.....	47
1. Pengertian Bank Syariah.....	47
2. Ciri-ciri Bank Syariah.....	48
3. Persamaan Dan Perbedaan Bank Syariah Dengan Bank Konvensional.....	49
4. Produk-Produk Dan Jasa Bank Syariah.....	51
G. Penelitian Terdahulu.....	61
H. Kerangka Pemikiran Teoritis.....	68
I. Hipotesis Penelitian.....	71
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Dan Pendekatan Penelitian.....	75
B. Tempat Penelitian.....	75
C. Populasi dan Sampel	75
D. Definisi Operasional Variabel.....	76
E. Metode Pengumpulan Data	85
F. Uji Instrumen	86
G. Uji Asumsi Klasik.....	86
H. Teknik Analisis Data	89
BAB IV DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA	
A. Diskripsi Data.....	92

1. Gambaran Umum Perseroan Terbatas Bank Syariah Mandiri.....	92
2. Visi Dan Misi Bank Syariah Mandiri.....	95
3. Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri.....	96
4. Macam-Macam Produk dan Jasa yang ditawarkan Bank Syariah Mandiri.....	97
5. Gambaran Responden.....	99
B. Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	103
C. Deskripsi Angket Penelitian	105
1. Variabel Nilai Nasabah.....	105
2. Variabel Kualitas Produk.....	106
3. Variabel Kualitas Jasa Syariah.....	107
4. Variabel Kepuasan Nasabah.....	109
5. Variabel Loyalitas Nasabah.....	110
D. Hasil Uji Asumi Klasik	111
1. Uji Multikolonieritas.....	111
2. Uji Autokorelasi	112
3. Uji Normalitas.....	112
4. Uji Heteroskedastitas.....	113
E. Analisis Data	114
1. Koefisien Determinasi	114
2. Uji Parsial (Uji t).....	115
3. Persamaan Regresi.....	117
F. Pembahasan.....	118
1. Pengaruh Nilai Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah.....	118

2. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah.....	118
3. Pengaruh Kualitas Jasa Syariah terhadap Loyalitas Nasabah.....	119
4. Pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah.....	121

BAB V PENUTUP

A. Simpulan.....	122
B. Keterbatasan Penelitian.....	123
C. Saran.....	123
Daftar Pustaka	-
Daftar Riwayat Hidup	-
Lampiran-lampiran	-



DAFTAR TABEL

	hal
Tabel 1.1 : Jaringan Perbankan Syariah.....	3
Tabel 2.1 : Perbedaan Bank Syariah dengan Bank Konvensional....	50
Tabel 2.2 : Penelitian Terdahulu.....	65
Tabel 3.1 : Operasionalisasi Variabel.....	77
Tabel 4.1 : Jenis Kelamin Responden.....	100
Tabel 4.2 : Pendidikan Responden.....	100
Tabel 4.3 : Pekerjaan Responden	101
Tabel 4.4 : Penghasilan Responden.....	102
Tabel 4.5 : Umur Responden.....	102
Tabel 4.6 : Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	103
Tabel 4.7 : Hasil Uji Validitas Instrumen.....	104
Tabel 4.8 : Variabel Nilai Nasabah (X_1).....	106
Tabel 4.9 : Variabel Kualitas Produk (X_2).....	107
Tabel 4.10 : Variabel Kualitas Jasa Syariah (X_3).....	108
Tabel 4.11 : Variabel Kepuasan Nasabah (X_4).....	109
Tabel 4.12 : Variabel Loyalitas Nasabah (Y).....	110
Tabel 4.13 : Coefficients ^a	111
Tabel 4.14 : Hasil Uji Autokorelasi.....	112
Tabel 4.15 : Hasil Koefisien Determinan.....	115
Tabel 4.16 : Koefisien Regresi.....	115

DAFTAR GAMBAR

	hal
Gambar 2.1 : Model Penelitian.....	71
Gambar 4.1 : Normal Probability Plot.....	113
Gambar 4.2 : Grafik Scatterplot.....	114

DAFTAR LAMPIRAN

	hal
Lampiran 1 : Angket Penelitian.....	-
Lampiran 2 : Data Uji Instrumen Pervariabel.....	-
Lampiran 3 : Hasil Uji Instrumen Pervariabel.....	-
Lampiran 4 : Hasil Angket Pervariabel.....	-
Lampiran 5 : Deskripsi Angket Pervariabel.....	-
Lampiran 6 : Data Regresi.....	-
Lampiran 7 : Hasil Regression.....	-