

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| HALAMAN COVER | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN MUNAQOSYAH | iii |
| HALAMAN PERYATAAN KEASLIAN SKRIPSI..... | iv |
| ABSTRAK | v |
| MOTTO | vi |
| PERSEMBAHAN..... | vii |
| PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN | viii |
| KATA PENGANTAR | ix |
| DAFTAR ISI..... | x |
| DAFTAR TABEL..... | xiii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 4 |
| C. Tujuan Penelitian | 4 |
| D. Manfaat Penelitian | 4 |
| E. Sistematika Penulisan | 5 |
| BAB II LANDASAN TEORI..... | 7 |
| A. Deskripsi Teori | 7 |
| 1. <i>Social Exchange Theory</i> | 7 |
| 2. <i>Relationship Marketing</i> | 7 |
| a. Pengertian <i>Relationship Marketing</i> | 7 |
| b. Pengertian Syariah <i>Relationship Marketing</i> | 8 |
| c. Tujuan <i>Relationship Marketing</i> | 10 |
| d. Pendekatan <i>Relationship Marketing</i> | 10 |
| 3. Loyalitas Pelanggan..... | 13 |
| a. Definisi Loyalitas Pelanggan | 13 |
| b. Loyalitas dalam Perspektif Islam..... | 13 |
| c. Jenis-Jenis Loyalitas | 14 |
| d. Tahap-Tahap Pertumbuhan Loyalitas | 14 |
| e. Dimensi Loyalitas..... | 15 |
| 4. Kepuasan Pelanggan..... | 16 |
| a. Definisi Kepuasan Pelanggan | 16 |
| b. Manfaat Kepuasan Pelanggan..... | 18 |
| B. Penelitian Terdahulu..... | 19 |
| C. Kerangka Berfikir | 21 |
| D. Hipotesis..... | 21 |

| | |
|---|-----------|
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | 25 |
| A. Jenis dan Pendekatan..... | 25 |
| B. <i>Setting</i> Penelitian..... | 25 |
| C. Populasi dan Sampel | 26 |
| D. Identifikasi Variabel..... | 26 |
| E. Desain dan Definisi Operasional Variabel | 28 |
| F. Teknik Pengumpulan Data | 29 |
| G. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen | 31 |
| H. Uji Asumsi Klasik..... | 34 |
| I. Teknik Analisis Data..... | 36 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 39 |
| A. Hasil Penelitian | 39 |
| 1. Gambaran Obyek Penelitian..... | 39 |
| a. Gambaran Umum Perusahaan Bank Syariah Indonesia..... | 39 |
| b. Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia KC. Kudus A. Yani 1 dan KC. Kudus A. Yani 2 | 40 |
| c. Gambaran Umum Identitas Responden | 42 |
| 1) Deskripsi Jenis Kelamin | 42 |
| 2) Deskripsi Usia Responden | 42 |
| 3) Deskripsi Pekerjaan Responden | 42 |
| 4) Deskripsi Variabel Penelitian..... | 43 |
| 2. Analisis Data..... | 60 |
| a. Uji Validitas Ikatan Keuangan | 60 |
| b. Uji Validitas Ikatan Sosial | 61 |
| c. Uji Validitas Ikatan Struktural | 61 |
| d. Uji Validitas Kepuasan Nasabah..... | 61 |
| e. Uji Validitas Loyalitas Nasabah..... | 62 |
| f. Uji Reliabilitas | 62 |
| g. Uji Asumsi Klasik..... | 63 |
| 1) Uji Normalitas | 63 |
| 2) Multikolinieritas | 64 |
| 3) Heterokedastisitas | 64 |
| 4) Autokorelasi..... | 64 |
| h. Uji Hipotesis | 65 |
| 1) Analisis Regresi Model 1 | 65 |
| a) Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t) | 65 |
| b) Koefisien Determinasi (R^2)..... | 66 |

| | |
|---|-----------|
| 2) Analisis Regresi Model 2..... | 66 |
| a) Uji Signifikansi parameter individual (Uji t) | 67 |
| b) Koefisien Determinasi (R^2)..... | 69 |
| i. Analisis Jalur | 69 |
| 1) Interpretasi Analisis Jalur..... | 69 |
| 2) Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung | 71 |
| B. Pembahasan | 74 |
| 1. Pengaruh Ikatan Keuangan Terhadap Loyalitas | 74 |
| 2. Pengaruh Ikatan Keuangan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening | 75 |
| 3. Pengaruh Ikatan Sosial Terhadap Loyalitas | 77 |
| 4. Pengaruh Ikatan Sosial Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening | 78 |
| 5. Pengaruh Ikatan Struktural Terhadap Loyalitas Nasabah..... | 80 |
| 6. Pengaruh Ikatan Struktural Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening | 81 |
| 7. Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah | 83 |
| BAB V PENUTUP | 85 |
| A. Simpulan..... | 85 |
| B. Saran..... | 86 |
| DAFTAR PUSTAKA | |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

| | | |
|------------|---|----|
| Tabel 3.1 | Variabel Operasional..... | 28 |
| Tabel 3.2 | Skala likert | 30 |
| Tabel 3.3 | Ikatan Keuangan | 31 |
| Tabel 3.4 | Ikatan Sosial..... | 31 |
| Tabel 3.5 | Ikatan Struktural..... | 32 |
| Tabel 3.6 | Kepuasan..... | 32 |
| Tabel 3.7 | Loyalitas | 32 |
| Tabel 3.8 | Uji Coba Reliabilitas | 33 |
| Tabel 3.9 | Kriteria Nilai Interval..... | 36 |
| Tabel 4.1 | Jenis Kelamin Responden | 42 |
| Tabel 4.2 | Usia Responden | 42 |
| Tabel 4.3 | Pekerjaan Responden | 43 |
| Tabel 4.4 | Ikatan Keuangan | 60 |
| Tabel 4.5 | Ikatan Sosial..... | 61 |
| Tabel 4.6 | Ikatan Struktural..... | 61 |
| Tabel 4.7 | Kepuasan Nasabah | 61 |
| Tabel 4.8 | Loyalitas Nasabah | 62 |
| Tabel 4.9 | Hasil Uji Reliabilitas | 62 |
| Tabel 4.10 | Ringkasan Hasil Uji Asumsi Klasik | 63 |
| Tabel 4.11 | Ringkasan Hasil Regresi Model 1 | 65 |
| Tabel 4.12 | Ringkasan Hasil Uji Regresi Model 2 | 67 |
| Tabel 4.13 | Ringkasan Hasil Estimasi Parameter Model..... | 71 |
| Tabel 4.14 | Hasil Analisis Pengaruh Langsung Dan Tidak Langsung..... | 73 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|-------------|--|----|
| Gambar 2.1 | Kerangka Berpikir | 21 |
| Gambar 3.1 | Model Analisis Jalur (Path Analysis) | 38 |
| Gambar 4.1 | Struktur Organisasi BSI KC. Kudus A. Yani 1 | 41 |
| Gambar 4.2 | Struktur Organisasi BSI KC. Kudus A. Yani..... | 41 |
| Gambar 4.3 | Jawaban Responden Terhadap Hadiah Yang Diperoleh Saat Membuka Rekening | 44 |
| Gambar 4.4 | Jawaban Responden Terhadap Hadiah Yang Diterima Ketika Saldo Telah Mencapai Rp. 100.000.000,-..... | 44 |
| Gambar 4.5 | Hasil Didapati Terkait Poin Kumulatif Pada Capaian Saldo Rp. 100.000,- | 45 |
| Gambar 4.6 | Jawaban Responden Dalam Diikutsertakannya Nasabah Dalam Undian Berhadiah BSI Setiap Periode..... | 46 |
| Gambar 4.7 | Opsi Didapati Terhadap Undian Berhadiah BSI Yang Pernah Diterima | 47 |
| Gambar 4.8 | Opsi Didapati Terkait Kesopanan Karyawan Terhadap Nasabah Saat Melakukan Pelayanan..... | 48 |
| Gambar 4.9 | Opsi Didapati Terkait Sikap Karyawan Pada Nasabah Dalam Berhadapan Dengan Masalah | 48 |
| Gambar 4.10 | Opsi Didapati Terkait Kesiapan Karyawan Dalam Membantu Nasabah Pada Saat Bermasalah | 49 |
| Gambar 4.11 | Jawaban Responden Terhadap Sikap Karyawan..... | 50 |
| Gambar 4.12 | Opsi Terkait Tanggapan Karyawan Atas Keluhan Dan Saran | 50 |
| Gambar 4.13 | Tanggapan Responden Terhadap BSI Sebagai Sponsor Diberbagai Event | 51 |
| Gambar 4.14 | Tanggapan Responden Mengenai Keamanan Tabungan..... | 52 |
| Gambar 4.15 | Tanggapan Responden Terhadap Mekanisme Transaksi Pada BSI..... | 52 |
| Gambar 4.16 | Tanggapan Responden Terhadap Laporan Transaksi Kartu Kredit Melalui SMS Banking | 53 |
| Gambar 4.17 | Tanggapan Responden Terhadap Harapan Pelayanan Pada BSI..... | 54 |
| Gambar 4.18 | Tanggapan Responden Terhadap Harapan Keamanan Tabungan Di BSI..... | 55 |
| Gambar 4.19 | Respon Didapati Terkait Ketepatan Karyawan Dalam Bekerja..... | 55 |

| | | |
|-------------|--|----|
| Gambar 4.20 | Respon Didapati Terhadap Tanggung Jawab Bank BSI | 56 |
| Gambar 4.21 | Tanggapan Responden Bahwa Akan Selalu Menggunakan BSI Di Tahun-Tahun Berikutnya | 57 |
| Gambar 4.22 | Tanggapan Responden Terhadap Prosedur Pengajuan Kredit/Pembiayaan Di BSI Lebih Mudah | 58 |
| Gambar 4.23 | Tanggapan Responden Bahwa Nasabah Akan Selalu Menggunakan BSI | 59 |
| Gambar 4.24 | Respon Didapati Saat Nasabah Berencana Mengungkapkan Berbagai Sisi Positif Terkait BSI Kepada Lain Pihak | 60 |
| Gambar 4.25 | Interpretasi Analisis Jalur | 71 |

