

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
ABSTRAK	vi
MOTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1.Latar Belakang	1
1.2.Rumusan Masalah	7
1.3.Tujuan Penelitian	8
1.4.Manfaat Penelitian	9
1.5.Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1.Landasan Teori.....	11
2.1.1.Teori Perilaku Konsumen	11
2.1.2.Kualitas Pelayanan	14
2.1.3.Kualitas Produk	18
2.1.4.Kepuasan Nasabah.....	22
2.1.5.Loyalitas Nasabah	23
2.2.Keterkaitan Antar Variabel.....	26
2.2.1.Keterkaitan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah.....	26
2.2.2.Keterkaitan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah	27
2.2.3.Keterkaitan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah	27
2.2.4.Keterkaitan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah	28
2.2.5.Keterkaitan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah.....	28

2.3. Penelitian Terdahulu	29
2.4. Kerangka Penelitian	35
2.5. Hipotesis Penelitian	35
BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	36
3.1.1. Variabel Penelitian	36
3.1.2. Definisi Operasional	37
3.2. Populasi dan Sampel	38
3.2.1. Populasi	38
3.2.2. Sampel	38
3.3. Jenis dan Sumber Data	39
3.3.1. Jenis Data	39
3.3.2. Sumber Data	40
3.4. Metode Pengumpulan Data	40
3.5. Metode Analisis	41
3.5.1. Analisis Deskriptif	41
3.5.2. Analisis Kuantitatif	43
3.5.3. Deteksi Asumsi Klasik	44
3.5.4. Uji Hipotesis	46
3.5.5. Analisis Jalur	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	50
4.1. Deskripsi Objek Penelitian	50
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan	50
4.1.2. Visi Dan Misi	51
4.2. Gambaran Umum Responden	52
4.2.1. Gambaran Umum Berdasarkan Jenis Kelamin	53
4.2.2. Gambaran Umum Berdasarkan Umur	53
4.2.3. Gambaran Umum Berdasarkan Pekerjaan	54
4.2.4. Gambaran Umum Berdasarkan Pendidikan Terakhir	55
4.2.5. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pendapatan/Uang Saku ...	55
4.3. Metode Analisis	56
4.3.1. Analisis Deskriptif	56
4.4. Analisis Kuantitatif	60
4.4.1. Uji Validitas	60

4.4.2.Uji Reliabilitas	64
4.5.Deteksi Asumsi Klasik	64
4.5.1.Deteksi Normalitas	65
4.5.2.Deteksi Multikolinieritas	69
4.5.3.Deteksi Heteroskedastisitas	70
4.6.Uji Hipotesis	72
4.6.1.Analisis Hipotesis Model I.....	72
4.6.2.Analisis Hipotesis Model II	77
4.7.Analisis Jalur.....	81
4.7.1.Analisis Jalur Model I.....	81
4.7.2.Analisis Jalur Model II	83
4.7.3.Model Analisis Jalur	84
4.8.Pembahasan	87
4.8.1.Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah	87
4.8.2.Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah.....	89
4.8.3.Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah.....	90
4.8.4.Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah.....	92
4.8.5.Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah	93
BAB V PENUTUP	96
5.1.Kesimpulan	96
5.2.Keterbatasan Penelitian	97
5.3.Saran.....	98
5.3.1.Saran Bagi Bank Syariah Indonesia	98
5.3.2.Saran Bagi Penelitian Yang Akan Datang	98
DAFTAR PUSTAKA	100
LAMPIRAN - LAMPIRAN.....	104