

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
MOTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRACT.....	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	10
1.3.1 Tujuan Penelitian	10
1.3.2 Manfaat Penelitian	12
1.4 Sistematika Penulisan	13
BAB II TELAAH PUSTAKA	15
2.1 Landasan Teori	15
2.1.1 Teori <i>Stakeholder</i>	15
2.1.2 Teori Persepsi	16
2.1.3 <i>Balanced Scorecard</i>	19
2.1.3.1 Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	20

2.1.3.2 Perspektif Proses Bisnis Internal	21
2.1.3.3 Perspektif Pelanggan	22
2.1.3.4 Perspektif Keuangan	24
2.1.4 Bank Umum Syariah.....	24
2.1.5 Atribut Produk Islam.....	31
2.1.6 Kualitas Pelayanan.....	34
2.1.7 Kepuasan Nasabah.....	37
2.1.8 Loyalitas Nasabah.....	39
2.1.9 Tingkat Pertumbuhan Pendapatan.....	42
2.1.10 <i>Return on Assets</i> (ROA).....	43
2.2 Penelitian Terdahulu	43
2.3 Kerangka Pemikiran	48
2.4 Perumusan Hipotesis	48
2.4.1 Atribut Produk Islam terhadap Loyalitas Nasabah.....	49
2.4.2 Atribut Produk Islam terhadap Kepuasan Nasabah.....	50
2.4.3 Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah.....	50
2.4.4 Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah.....	51
2.4.5 Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah.....	52
2.4.6 Loyalitas Nasabah terhadap Tingkat Pertumbuhan Pendapatan.....	52
2.4.7 Loyalitas Nasabah terhadap <i>Return on Assets</i> (ROA).....	53
2.4.8 Tingkat Pertumbuhan Pendapatan terhadap (ROA).....	53
2.4.9 Atribut Produk Islam dan Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Pertumbuhan Pendapatan dan <i>Return on Assets</i> (ROA) melalui Kepuasan dan Loyalitas Nasabah.....	54
BAB III METODE PENELITIAN	58
3.1 Variabel Penelitian.....	58
3.1.1 Variabel Eksogen (<i>Independent Variable</i>)	58
3.1.2 Variabel Endogen (<i>Dependent Variable</i>)	58
3.2 Definisi Operasional.....	59
3.2.1 Atribut Produk Islam.....	59

3.2.2 Kualitas Pelayanan.....	60
3.2.3 Kepuasan Nasabah.....	61
3.2.4 Loyalitas Nasabah.....	62
3.2.5 Tingkat Pertumbuhan Pendapatan.....	63
3.2.6 <i>Return on Assets (ROA)</i>	64
3.3 Populasi dan Sampel	64
3.4 Jenis dan Sumber Data	66
3.4.1 Data Primer.....	66
3.4.2 Data Sekunder.....	66
3.5 Metode Pengumpulan Data	66
3.6 Metode Analisis Data	68
3.6.1 Statistik Deskriptif	68
3.6.2 Uji Model Persamaan Struktural.....	68
BAB IV HASIL DAN ANALISIS	75
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	75
4.1.1 Deskripsi Responden	77
4.1.2 Deskripsi Statistik	78
4.2 Analisis Data	79
4.2.1 Pengembangan Diagram Jalur Hubungan Kausalitas.....	80
4.2.2 Konversi Diagram Jalur ke Dalam Persamaan Struktural dan Model Pengukuran.....	81
4.2.3 Menguji Unidimensional Antar Konstruks.....	82
4.2.3.1 Uji Konstruk Eksogen Atribut Produk Islam dan Kualitas Pelayanan.....	83
4.2.3.2 Uji Konstruk Endogen Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah.....	84
4.2.4 Estimasi Persamaan Full Model.....	86
4.2.5 Pengujian Evaluasi Asumsi SEM.....	87
4.2.5.1 Uji Normalitas Data.....	87
4.2.5.2 Evaluasi Outlier.....	88

4.2.5.3	Evaluasi Multikolinearitas.....	89
4.2.5.4	Analisis Direct Effect, Indirect Effect dan Total Effect.....	89
4.2.6	Pengujian Nilai Residual	94
4.3	Validitas dan Reliabilitas.....	94
4.3.1	Convergent Validity.....	94
4.3.2	Uji Reliabilitas.....	95
4.3.2.1	Construct Reliability.....	95
4.3.2.2	Variance Extracted.....	96
4.4	Interpretasi Hasil.....	97
4.4.1	Pengujian Hipotesis I.....	99
4.4.2	Pengujian Hipotesis II.....	100
4.4.3	Pengujian Hipotesis III.....	101
4.4.4	Pengujian Hipotesis IV.....	101
4.4.5	Pengujian Hipotesis V.....	102
4.4.6	Pengujian Hipotesis VI.....	102
4.4.7	Pengujian Hipotesis VII.....	103
4.4.8	Pengujian Hipotesis VIII	104
4.4.9	Pengujian Hipotesis IX.....	104
4.4.10	Pengujian Hipotesis X.....	104
4.4.11	Pengujian Hipotesis XI.....	105
4.4.12	Pengujian Hipotesis XII.....	105
4.4.13	Pengujian Hipotesis XIII.....	106
4.4.14	Pengujian Hipotesis XIV.....	106
4.4.15	Pengujian Hipotesis XV.....	107
4.4.16	Pengujian Hipotesis XVI.....	107
4.4.17	Pengujian Hipotesis XVII.....	108
BAB V	PENUTUP	110
5.1	Simpulan	110
5.2	Keterbatasan dan Saran	111
DAFTAR PUSTAKA		114
LAMPIRAN		119