

## DAFTAR ISI

<b>PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Sistematika Penulisan.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>
2.1. Landasan Teori .....	11
2.1.1. Pengertian Kualitas Pelayanan Jasa .....	12
2.1.2. Pengertian Penanganan Keluhan.....	15
2.1.3. Pengertian Kepuasan Nasabah .....	19
2.1.4. Pengertian Loyalitas.....	21
2.1.5. Konsep Loyalitas Pelanggan atau Nasabah.....	21
2.2. Penelitian Terdahulu.....	23

2.3.	Hubungan Antar Variabel .....	31
2.3.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah.....	31
2.3.2	Pengaruh Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan Nasabah .....	32
2.3.3.	Pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah.....	33
2.3.4.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah .....	33
2.3.5.	Pengaruh Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah .....	34
2.4.	Kerangka Berpikir .....	35
2.5.	Hipotesis Penelitian.....	36
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>38</b>
3.1.	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	38
3.1.1.	Variabel Penelitian .....	38
3.1.2.	Definisi Operasional.....	39
3.2.	Populasi dan Sampel .....	40
3.3.	Jenis dan Sumber Data .....	42
3.4.	Metode Pengumpulan Data .....	43
3.5.	Metode Analisis.....	45
3.5.1	Uji Validitas .....	45
3.5.2.	Uji Reliabilitas .....	46
3.5.3.	Deteksi Asumsi Klasik.....	46
<b>BAB IV HASIL DAN ANALISIS.....</b>		<b>54</b>
4.1.	Deskripsi Objek Penelitian.....	54
4.1.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	54
4.1.2.	Nilai – Nilai Perusahaan Bank BNI Syariah.....	56
4.2.	Gambaran Umum Responden.....	57
4.2.2.	Gambaran Umur Responden.....	57

4.2.3.	Gambaran Umum Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	58
4.2.3.	Gambaran Umum Berdasarkan Pendapatan Responden.....	59
4.3.	Metode Analisis Data .....	60
4.3.1.	Analisis Deskriptif .....	60
4.3.1.	Analisis Kuantitatif .....	66
4.3.2.	Analisis Jalur .....	78
4.3.3.	Analisis Jalur Struktur Model I.....	79
4.3.4.	Analisis Jalur Struktur Model II.....	81
4.3.5	Koefisien Jalur .....	84
4.4.	Pembahasan .....	90
4.4.1.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah .....	92
4.4.2.	Pengaruh Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Nasabah .....	95
4.4.3.	Pengaruh Langsung Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah.....	99
4.4.4.	Pengaruh Langsung Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah.....	101
4.4.5.	Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah .....	97
<b>BAB V PENUTUP.....</b>		<b>103</b>
5.1.	Kesimpulan.....	103
5.2.	Keterbatasan penelitian .....	104
5.3.	Saran .....	105
5.3.2.	Saran Bagi Perusahaan.....	105
5.3.3.	Saran Bagi Penelitian yang Akan Datang .....	106
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>107</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah Bank Umum Syariah di Indonesia.....	3
Tabel 1.1 Jumlah Nasabah Bank Umum Syariah di Indonesia.....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	25
Tabel 2.2 Kerangka Pemikiran Penelitian.....	30
Tabel 3.1 Definisi Operasional dan Indikator .....	35
Tabel 4.1 Karakteristik Umur Responden .....	58
Tabel 4.2 Karakteristik Pendidikan Responden .....	55
Tabel 4.3 Karakteristik Pendapatan Responden.....	59
Tabel 4.4 Tanggapan Responden terhadap Kualitas Pelayanan.....	58
Tabel 4.5 Tanggapan Responden terhadap Penanganan Keluhan .....	59
Tabel 4.6 Tanggapan Responden terhadap Kepuasan Nasabah.....	60
Tabel 4.7 Tanggapan Responden terhadap Loyalitas Nasabah.....	61
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Validitas.....	62
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Reliabilitas .....	66
Tabel 4.10 Deteksi Statistik Kolmogorov-Smirnov .....	69
Tabel 4.11 Pengujian Multikolinearitas .....	70
Tabel 4.12 Pengujian Heteroskedastisitas menggunakan Uji Glejser.....	71
Tabel 4.13 Hasil Uji F Anova Model I .....	74
Tabel 4.14 Hasil Uji T Model I.....	74
Tabel 4.15 Hasil Koefisien Determinasi Model I .....	75
Tabel 4.16 Hasil Uji F Anova Model II .....	84
Tabel 4.17 Hasil Uji T Model II .....	76
Tabel 4.18 Hasil Koefisien Determinasi Model II .....	77
Tabel 4.19 Pengolahan Data Penelitian tentang Kepuasan Nasabah .....	78
Tabel 4.20 Hasil Koefisien Determinasi .....	85
Tabel 4.21 Pengolahan Data Penelitian tentang Loyalitas Nasabah .....	86
Tabel 4.22 Hasil Koefisien Determinasi .....	86
Tabel 4.23 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah.....	92
Tabel 4.24 Pengaruh Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Nasabah .....	95

Tabel 4.25 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah .....	99
Tabel 4.26 Pengaruh Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah .....	100

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Logo Bank BNI Syariah.....	55
Gambar 4.2 Deteksi Normalitas menggunakan Histogram.....	67
Gambar 4.3 Deteksi Normalitas Normal Probability Plot .....	68
Gambar 4.4 Pengujian Heteroskedastisitas menggunakan Grafik Scatterplot .....	72
Gambar 4.5 Diagram Koefisien Jalur Model I.....	79
Gambar 4.6 Diagram Koefisien Jalur Model II .....	81
Gambar 4.7 Diagram Koefisien Jalur.....	83

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Kuesioner Penelitian.....	93
Lampiran B Data Responden Nasabah Bank BNI Syariah Semarang.....	99
Lampiran C Tabulasi Data Penelitian .....	103
Lampiran A Hasil Olah Data SPSS.....	110