

## 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
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	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
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	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
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
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
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>50</b>
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
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>96</b>
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
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>100</b>
<b>LAMPIRAN - LAMPIRAN.....</b>	<b>104</b>