

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS TESIS</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>INTISARI</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	x
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
2.1 Etika Kerja Islami Frontliner / Islamic Work Ethic (IWE) .....	9
2.2 Kepercayaan Nasabah / Customer Trust (CT) .....	13
2.3 Kepuasan Nasabah / Customer Satisfaction (CS) .....	16
2.4 Loyalitas Nasabah / Customer Loyalty (CL) .....	17
2.5 Model Empirik Penelitian .....	19
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Penelitian .....	21
3.2 Sumber Data .....	21
3.3 Metode Pengumpulan data .....	22
3.4 Populasi dan Sampel .....	22

3.5 Variabel Dan Indikator .....	23
3.6 Teknik Analisis Data .....	25
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Deskripsi Responden.....	31
4.2 Deskripsi Variabel .....	33
4.3 Hasil Outer Model.....	41
4.4 Hasil Inner Model .....	43
4.5 Pembahasan.....	49
<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1 Kesimpulan .....	64
5.2 Implikasi Manajerial .....	64
5.3 Keterbatasan Penelitian .....	65
5.4 Agenda Penelitian Mendatang .....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>67</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>71</b>