

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAKSI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	v
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
2.1. Landasan Teori	10
2.1.1. Bank Syariah	10
2.1.2. Kualitas Pelayanan	15
2.1.3. Citra Perusahaan	19

	2.1.4.	Kepuasan Nasabah	24
	2.1.5.	Loyaitas Nasabah	30
2.2.		Variabel-variabel Penelitian dan Pengembangan Hipotesis	35
	2.2.1	Variabel Penelitian	35
	2.2.2	Pengembangan Hipotesis	39
2.3.		Model Empirik	43
BAB III		METODE PENELITIAN	45
	3.1.	Jenis Penelitian	45
	3.2.	Populasi dan Sampel	45
	3.2.1.	Populasi	45
	3.2.2.	Sampel	46
	3.3.	Sumber dan Metode Pengumpulan Data	47
	3.3.1.	Sumber data	47
	3.3.2.	Metode Pengumpulan Data	48
	3.4.	Variabel dan Indikator	49
	3.5.	Teknik Analisis	50
	3.5.1.	Analisis Kualitatif	50
	3.5.2.	Analisis Kuantitatif	52
	3.5.3.	Pengujian Model	54
	3.5.4.	Uji Hipotesis	54

BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	57
4.1.	Analisis Data.....	57
4.1.1.	Uji Validitas	57
4.1.2.	Uji Reliabilitas	59
4.2.	Deskripsi Variabel	59
4.2.1.	Variabel Kualitas Pelayanan	60
4.2.2.	Variabel Citra Perusahaan	61
4.2.3.	Variabel Kepuasan Nasabah	62
4.2.4.	Variabel Loyalitas Nasabah	64
4.3.	Analisis Jalur (<i>PathAnalysis</i>).....	64
4.3.1.	Analisis Regresi Linier Berganda Model 1.....	65
4.3.2.	Analisis Regresi Linier Berganda Model 2.....	66
4.4.	Pengujian Model.....	67
4.4.1.	Uji F.....	67
4.4.2.	Koefesien Determinasi.....	69
4.5.	Pengujian Hipotesis	71
4.5.1	Uji t	71
4.6.	Uji Mediasi	72
4.7.	Pembahasan	74
4.7.1.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah.....	74
4.7.2.	Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah.....	75

4.7.3.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah.....	76
4.7.4.	Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah.....	77
4.7.5.	Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah.....	77
4.7.6.	Kepuasan Nasabah Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah	78
4.7.7.	Kepuasan Nasabah Memediasi Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah.....	78
BAB V	PENUTUP	80
5.1.	Kesimpulan	80
5.2.	Saran	81
5.3.	Keterbatasan Penelitian.....	82
5.4.	Agenda Penelitian Mendatang	82

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	PerkembanganJumlahNasabahTahun 2011- 2016 PT. Bank SyariahMandiri Semarang	5
Tabel 2.1	PenelitianTerdahulu.....	35
Tabel 4.1	HasilUjiValiditas	57
Tabel 4.2	HasilUjiReliabilitas	59
Tabel 4.3	TanggapanRespondenMengenaiVariabelKualitasPelayanan ...	61
Tabel 4.4	TanggapanRespondenMengenaiVariabel Citra Perusahaan.....	62
Tabel 4.5	TanggapanRespondenMengenaiVariabelKepuasanNasabah ...	63
Tabel 4.6	TanggapanRespondenMengenaiVariabelLoyalitasNasabah	64
Tabel 4.7	HasilAnalisisRegresi Linier Model 1	65
Tabel 4.8	HasilAnalisisRegresi Linier Model 2	66
Tabel 4.9	Uji – F Regresi Linier Model 1	67
Tabel 4.10	Uji – F Regresi Linier Model 2	68
Tabel 4.11	KoefesienDeterminasiRegresi Linier Model 1	69
Tabel 4.12	KoefesienDeterminasiRegresi Linier Model 2	70
Tabel 4.13	HasilUji-t	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	KerangkaPemikiranPenelitian	44
Gambar 4.1	AnalisisJalur Model 1	73
Gambar 4.2	AnalisisJalur Model 2	