

## DAFTAR ISI

|  |     |
|--|-----|
| <i>Cover</i> .....                                       | i   |
| <i>Abstract</i> .....                                    | ii  |
| Surat Keterangan Penelitian.....                         | iii |
| Tanda Persetujuan .....                                  | iv  |
| <i>Curriculum Vitae</i> .....                            | vi  |
| Kata Pengantar .....                                     | vii |
| Surat Pernyataan bebas plagiat.....                      | x   |
| Daftar Isi.....  | xi  |
| Daftar Tabel .....                                       | xiv |
| Daftar Gambar.....                                       | xv  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....                           | 1   |
| 1.1 Latar Belakang .....                                 | 1   |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                                | 4   |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....                              | 5   |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....                             | 5   |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....                     | 6   |
| 2.1 Kerangka Teori.....                                  | 6   |
| 2.1.1 Penelitian Terdahulu .....                         | 6   |
| 2.1.2 Peranan Bank Syariah .....                         | 9   |
| 2.1.3 Produk-produk Bank Syariah.....                    | 10  |
| 2.1.4 Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional ..... | 13  |
| 2.1.5 Kualitas Pelayanan .....                           | 14  |
| 2.1.6 Dimensi Kualitas Pelayanan .....                   | 15  |
| 2.1.7 Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam .....    | 19  |
| 2.1.8 Loyalitas Pelanggan .....                          | 21  |
| 2.1.9 Manfaat Loyalitas Pelanggan.....                   | 22  |
| 2.1.10 Pengukuran Loyalitas .....                        | 23  |



|   |           |
|---|-----------|
| 2.1.11 Kepuasan Nasabah .....                             | 25        |
| 2.2 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis Penelitian .....     | 26        |
| 2.2.1 Kerangka Pemikiran .....                            | 26        |
| 2.2.2 Kerangka Hipotesis .....                            | 27        |
| <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>                 | <b>30</b> |
| 3.1 Jenis Penelitian .....                                | 30        |
| 3.2 Variabel dan Pengukuran .....                         | 30        |
| 3.2.1 Variabel Penelitian .....                           | 30        |
| 3.2.2 Pengukuran .....                                    | 34        |
| 3.3 Jenis dan Sumber Data .....                           | 34        |
| 3.4 Populasi dan Sampel .....                             | 35        |
| 3.4.1 Populasi .....                                      | 35        |
| 3.4.2 Sampel.....   | 36        |
| 3.5 Metode Pengumpulan Data .....                         | 37        |
| 3.5.1 Angket (Questionair) .....                          | 37        |
| 3.5.2 Dokumentasi .....                                   | 38        |
| 3.6 Metode Analisis .....                                 | 38        |
| 3.6.1 Uji Validitas .....                                 | 38        |
| 3.6.2 Uji Reliabilitas .....                              | 38        |
| 3.6.3 Uji Hipotesis .....                                 | 39        |
| 3.6.4 Metode Analisis .....                               | 39        |
| 3.6.6 Model Pengukuran Outer Model .....                  | 41        |
| 3.6.5 Model Struktural atau Inner Model .....             | 41        |
| 3.6.7 Analisis Jalur .....                                | 42        |
| 3.6.8 Metode Sobel .....                                  | 45        |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>                  | <b>47</b> |
| 4.1 Gambaran Umum Bank Muamalat Indonesia.....            | 47        |
| 4.2 Deskripsi Objek Penelitian.....                       | 49        |
| 4.2.1 Deskripsi Responden berdasarkan jenis kelamin ..... | 50        |

|   |    |
|---|----|
| 4.3.1 Deskripsi Responden berdasarkan usia.....   | 50 |
| 4.3 Analisis dan Interpretasi .....   | 51 |
| 4.3.1 Analisis Struktural Equation Modelling (SEM).....   | 51 |
| 4.3.2 Uji Validitas .....   | 53 |
| 4.3.3 Uji Reliabilitas .....  | 60 |
| 4.3.4 Inner Model atau Pengujian Model Struktural.....  | 61 |
| 4.3.5 Uji Hipotesis .....   | 64 |
| 4.4 Pembahasan .....  | 65 |
| 4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap<br>loyalitas nasabah .....   | 65 |
| 4.4.2 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah ....  | 67 |
| 4.3.3 Pengaruh kepuasan terhadap loyalitas nasabah .....  | 67 |
| 4.4.3 Pengaruh kepuasan terhadap loyalitas nasabah .....  | 67 |
| 4.4.4 Pengaruh kualitas pelayanan nasabah terhadap<br>loyalitas nasabah dengan kepuasan sebagai variabel<br>intervening ..... | 68 |
| BAB V PENUTUP.....  | 70 |
| 5.1 Simpulan.....   | 71 |
| 5.2 Saran .....   | 71 |
| DAFTAR PUSTAKA .....  | 72 |
| LAMPIRAN  |    |



## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 2.1 Penelitian terdahulu.....                               | 7  |
| Tabel 2.2 Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional .....      | 13 |
| Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian.....                    | 32 |
| Tabel 3.2 Skala Likert .....                                      | 34 |
| Tabel 4.1 Daftar Kuisioner.....                                   | 49 |
| Tabel 4.2 Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin.....     | 50 |
| Tabel 4.3 Distribusi responden berdasarkan usia.....              | 50 |
| Tabel 4.4 Result For <i>Outer Loading</i> .....                   | 53 |
| Tabel 4.5 Result For <i>Cross Loading</i> .....                   | 56 |
| Tabel 4.6 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....           | 59 |
| Tabel 4.7 <i>Composite Reliability</i> .....                      | 60 |
| Tabel 4.8 <i>Cronbachs Alpha</i> .....                            | 60 |
| Tabel 4.9 R-Square.....   | 61 |
| Tabel 4.10 <i>Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values)</i> ..... | 62 |
| Tabel 4.11 Uji Hipotesis .....                                    | 62 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                     |    |
|-------------------------------------|----|
| Gambar 1 Model Struktural .....     | 52 |
| Gambar 2 Nilai Loading Factor ..... | 55 |