

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah.....	6
1. Identifikasi Masalah.....	6
2. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Kegunaan Penelitian.....	8
<b>BAB II KERANGKA TEORITIS</b> .....	<b>9</b>
A. Kajian Pustaka.....	9
1. Konsep Kualitas Layanan.....	9
a. Pengertian Kualitas.....	9
b. Pengertian Layanan.....	9
c. Dimensi Kualitas Layanan.....	10
d. Manfaat Kualitas Layanan.....	11
e. Klasifikasi Kualitas Layanan.....	15
f. Karakteristik Kualitas Layanan.....	17
2. Konsep Loyalitas Nasabah.....	18
a. Pengertian Loyalitas.....	18
b. Pengertian Nasabah.....	20
c. Pengertian Loyalitas Nasabah.....	21
d. Manfaat Loyalitas Nasabah.....	22
e. Jenis-jenis Loyalitas Nasabah.....	24

f. Tahap Loyalitas Nasabah.....	25
g. Indikator Loyalitas Nasabah.....	27
h. Metode Pengukuran Loyalitas Nasabah.....	29
3. Hubungan Kualitas Layanan dan Loyalitas.....	31
B. Kerangka Pemikiran.....	33
C. Hipotesis.....	39
<b>BAB III DESAIN PENELITIAN.....</b>	<b>41</b>
A. Objek Penelitian.....	41
B. Metode Penelitian.....	41
C. Operasional Variabel.....	42
1. Operasional Variabel Kualitas Layanan.....	43
2. Operasional Variabel Loyalitas Nasabah.....	44
D. Sumber Data.....	46
E. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	47
1. Populasi.....	47
2. Sampel.....	48
3. Teknik Penarikan Sampel.....	48
F. Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....	49
1. Uji Validitas.....	53
2. Uji Reliabilitas.....	55
G. Teknik Analisis Data.....	57
1. Perhitungan Skor Rata-rata.....	58
2. Pengujian Persyaratan Analisis Data.....	59
a. Uji Normalitas.....	59
b. Uji Linieritas.....	60
c. Uji Homogenitas.....	62
3. Uji Hipotesis.....	63
a. Merumuskan Hipotesis Statistic.....	63
b. Membuat Persamaan Regresi.....	63
c. Uji Signifikan.....	63
d. Menghitung Determinasi.....	64

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>65</b>
A. Hasil Penelitian.....	65
1. Sejarah Singkat Bank BNI Kantor Cabang Syariah Bandung.....	65
2. Visi dan Misi Bank BNI Syariah.....	67
3. Struktur organisasi Pada Bank BNI Kantor Cabang Syariah Bandung .....	68
4. Letak Geografis.....	69
5. Produk yang Ditawarkan Bank BNI Syariah.....	69
6. Karakter Responden.....	72
a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin.....	72
b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	73
c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	73
7. Uji Validitas Variabel.....	75
a. Uji Validitas Variabel Layanan.....	75
b. Uji Validias Variabel Loyalitas Nasabah.....	76
8. Uji Reliabilitas Variabel.....	77
9. Deskripsi Hasil Penelitian.....	78
a. Variabel Layanan PT. Bank BNI Cabang Syariah Bandung.....	78
1) Tanggapan mengenai indikator reliability (kehandalan).....	79
2) Tanggapan mengenai indikator responsiveness (daya tanggap) .....	80
3) Tanggapan mengenai indikator assurance (jaminan).....	82
4) Tanggapan mengenai indikator emphaty (kepedulian).....	83
5) Tanggapan mengenai indikator tangibles (bukti fisik).....	85
b. Variable Loyalitas Nasabah PT. BNI Cabang Syariah Bandung. 86	
1) Tanggapan mengenai indikator kontinuitas penggunaan (repeat purchases).....	87
2) Tanggapan mengenai indikator pembelian silang (Purchases across product and service lines).....	88
3) Tanggapan mengenai indikator pemberian referensi positif (Providers costumer referral).....	90

4) Tanggapan mengenai indikator kekebalan terhadap promosi pesaing (Demonstrats immunity to the pull of competition)..91	
10. Pengujian Persyrtan Analisis Data.....	93
a. Uji Normalitas.....	93
1) Uji Normalitas Variabel X (Layanan).....	93
2) Uji Normalitas Variabel Y (Loyalitas Nasabah).....	93
b. Uji Linieritas.....	93
c. Uji Homogenitas.....	94
d. Uji Hipotesis.....	95
a) Menentukan rumusan hipotesis statistic.....	95
b) Persamaan regresi.....	95
c) Uji Signifikansi.....	96
d) Menghitung koefisien determinasi.....	97
B. Pembahasan.....	97
1. Kualitas Layanan di PT. BNI Kantor Cabang Syariah Bandung....	97
2. Loyalitas Nasabah di PT. BNI Kantor Cabang Syariah Bandung..	100
3. Pengaruh Layanan terhadap Loyalitas Nasabah di PT. BNI Kantor Cabang Syariah Bandung.....	103
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>106</b>
A. Kesimpulan.....	106
B. Saran.....	107
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>108</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>	<b>111</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1</b>	<b>Manfaat Layanan.....</b>	<b>14</b>
<b>Gambar 2.2</b>	<b>Konsep Loyalitas Nasabah/Pelanggan.....</b>	<b>22</b>
<b>Gambar 2.3</b>	<b>Kerangka Pikiran.....</b>	<b>38</b>
<b>Gambar 2.4</b>	<b>Skema Keterkaitan Variabel.....</b>	<b>39</b>
<b>Gambar 4.1</b>	<b>Tanggapan Responden Mengenai Indikator Realibility.....</b>	<b>79</b>
<b>Gambar 4.2</b>	<b>Tanggapan Responden Mengenai Indikator Responsiveness .....</b>	<b>81</b>
<b>Gambar 4.3</b>	<b>Tanggapan Responden Mengenai Indikator Assurance.....</b>	<b>82</b>
<b>Gambar 4.4</b>	<b>Tanggapan Responden Mengenai Indikator Empathy.....</b>	<b>84</b>
<b>Gambar 4.5</b>	<b>Tanggapan Responden Mengenai Indikator Tangibles.....</b>	<b>85</b>
<b>Gambar 4.6</b>	<b>Tanggapan Responden Mengenai Indikator Repeat purchases .....</b>	<b>87</b>
<b>Gambar 4.7</b>	<b>Tanggapan Responden Mengenai Indikator Purchases across product and service lines.....</b>	<b>89</b>
<b>Gambar 4.8</b>	<b>Tanggapan Responden Mengenai Indikator Providers customer referral.....</b>	<b>90</b>
<b>Gambar 4.9</b>	<b>Tanggapan Responden Mengenai Indikator Demonstrates immunity to the pull of competition.....</b>	<b>92</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.1 Jumlah Nasabah BNI Syariah Tahun 2011.....</b>	<b>3</b>
<b>Tabel 2.1 Sasaran dan Manfaat Keunggulan Kualitas Layanan.....</b>	<b>14</b>
<b>Tabel 2.2 Empat Jenis Loyalitas .....</b>	<b>24</b>
<b>Tabel 3.1 Operasional Variabel Kualitas Layanan.....</b>	<b>44</b>
<b>Tabel 3.2 Operasional Variable Loyalitas Nasabah.....</b>	<b>45</b>
<b>Tabel 3.3 Populasi Penelitian.....</b>	<b>48</b>
<b>Tabel 3.4 Kisi-kisi Instrumen Variabel Layanan.....</b>	<b>51</b>
<b>Tabel 3.5 Kisi-kisi Instrumen Loyalitas Nasabah.....</b>	<b>52</b>
<b>Tabel 3.6 Kriteria Analisis Deskripsi.....</b>	<b>59</b>
<b>Tabel 4.1 Karakteristik Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin</b> <b>.....</b>	<b>72</b>
<b>Tabel 4.2 Karakteristik Jumlah Responden Berdasarkan Usia.....</b>	<b>73</b>
<b>Tabel 4.3 Karakteristik Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan.....</b>	<b>74</b>
<b>Tabel 4.4 Karakteristik Jumlah Responden Berdasarkan Lama Responden</b> <b>Menjadi Nasabah.....</b>	<b>74</b>
<b>Tabel 4.5 Uji Validitas Variabel X (Layanan).....</b>	<b>76</b>
<b>Tabel 4.6 Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah.....</b>	<b>77</b>
<b>Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Layanan.....</b>	<b>78</b>
<b>Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Variabe Loyalitas Nasabah</b> <b>.....</b>	<b>86</b>