

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	II
ABSTRAK	III
LEMBAR PERSETUJUAN TESIS	VI
LEMBAR PENGESAHAN TESIS	VII
PEDOMAN TRANSLITERASI	VIII
KATA PENGANTAR	XVI
DAFTAR ISI	XVIII
DAFTAR TABEL	XXI
DAFTAR GAMBAR	XXIII
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kegunaan Penelitian	8
E. Kajian Terdahulu	8
F. Kerangka Berfikir	20
G. Hipotesis Penelitian	26
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	27
A. Grand Teori	27
B. Teori Kualitas Pelayanan	30
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	30
2. Prinsip Kualitas Pelayanan	32
3. Indikator Kualitas Pelayanan	33
4. Kualitas Pelayanan dalam Perspektif islam	37
5. Faktor- faktor Pelayanan	42
C. Teori Etika Bisnis Islam	45
1. Pengertian Etika Bisnis	45
2. Indikator Etika Bisnis Islam	49
3. Etika Bisnis Perspektif Islam	53

D. Teori Loyalitas	56
1. Pengertian Loyalitas	56
2. Jenis- Jenis Loyalitas Nasabah	58
3. Tahapan Loyalitas	59
4. Indikator Loyalitas	60
5. Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas	63
6. Loyalitas Nasabah dalam Perspektif Islam	64
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	67
A. Objek Penelitian	67
B. Metode dan Pendekatan Penelitian	67
C. Populasi dan Sampel	70
D. Jenis Data Penelitian	71
E. Sumber Data Penelitian.....	71
F. Operasional Variabel.....	72
G. Teknik Pengumpulan data.....	74
H. Teknik Analisis Data.....	75
1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	76
2. Uji Asumsi Klasik	77
I. Teknik Pengolahan Data	78
1. Metode Analisis Statistik Deskriptif	78
2. Analisis Regresi Linear Sederhana.....	79
3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	79
4. Uji Korelasi	80
5. Uji Hipotesis.....	81
6. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	83
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	120
A. Hasil Penelitian	120
1. Gambaran Umum Objek Penelitian	120
2. Data Deskriptif Nasabah	126
3. Deskripsi Variabel Penelitian.....	129
4. Analisis Data	146
B. Pembahasan.....	154

1. Pengaruh Kualitas pelayanan secara parsial terhadap Loyalitas nasabah pada Bank Syariah Indonesia kantor cabang Cianjur	155
2. Pengaruh Etika bisnis Islam secara parsial terhadap Loyalitas nasabah pada Bank Syariah Indonesia kantor cabang Cianjur	157
3. Pengaruh Kualitas pelayanan dan Etika bisnis Islam secara simultan terhadap Loyalitas nasabah pada Bank Syariah Indonesia kantor cabang Cianjur	158
4. Hasil Analisis koefisien determinasi	160
BAB V PENUTUP.....	163
A. Kesimpulan	163
B. Saran.....	164
DAFTAR PUSTAKA	165
DAFTAR LAMPIRAN.....	171

