

DAFTAR ISI

Abstrak.....	i
Kata Pengantar.....	ii
Halaman Persetujuan pembimbing.....	iv
Daftar Isi.....	v
Daftar Tabel.....	vi
Daftar Gambar.....	viii
Daftar Lampiran.....	ix
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Kegunaan Penelitian.....	9
E. Kajian Pustaka.....	9
F. Kerangka Pemikiran.....	13
G. Hipotesis.....	14
BAB II. LANDASAN TEORI.....	15
A. Kepuasan Nasabah.....	15
B. Syariah Compliance.....	18
C. Loyalitas Nasabah.....	23
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN.....	25
A. Objek dan Subjek Penelitian.....	25
B. Metode Penelitian dan Desain Penelitian.....	25
C. Populasi dan Sampel.....	26
D. Operasionalisasi Variable.....	27
E. Teknik Pengumpulan Data.....	29
F. Teknik Analisa Data dan Pengujian Hipotesis.....	30
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
A. Hasil Penelitian.....	43
C. Analisa Data dan Pengujian Hipotesis.....	73
D. Pembahasan.....	74
BAB V. PENUTUP.....	V.
81	
A. Kesimpulan.....	
96	
B. Saran.....	
97	
DAFTAR PUSTAKA.....	
98	
LAMPIRAN.....	

DAFTAR TABEL

TABEL	KETERANGAN	HAL
1.1	Perkembangan Bank Syariah dan lembaga keuangan syariah .	3
1.2	Indikator Utama Kinerja Bank syariah	4
1.3	Kondisi SDM di Lembaga Keuangan Syariah Tahun 2009.....	5
1.4	Persentase Pelaksanaan Syariah Compliance	7
1.5	Penelitian Terdahulu	11
1.6	Perbedaan dan Persamaan Penelitian Penulis dengan Penelitian Terdahulu	12
3.1	Operasional Variabel	28
3.2	Penetapan Skor Alternatif atas Jawaban Kuisisioner	29
3.3	Hasil Uji Validitas	32
3.4	Ketentuan Nilai Durbin Watson <i>d</i>	42
4.1	Deskripsi Jenis Kelamin Responden	65
4.2	Deskripsi Usia Responden	66
4.3	Deskripsi Pendidikan Responden	68
4.4	Deskripsi Jenis Pekerjaan Responden	69
4.5	Deskripsi Responden Lama menjadi nasabah	70
4.6	Deskripsi pernah mengikuti Pendidikan Pesantren	72
4.7	Hasil Regresi data nasabah BNI Syariah	73
4.8	Hasil Regresi X1, X2 dan X3 terhadap Y (Uji t)	74

4.9	Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)	74
4.10	Pengujian Regresi Parsial (Multikolinieritas).....	77
4.11	Pengujian White Heteroskedastis	78
4.12	Pengujian Autokolerasi	80
4.13	Skor Karakteristik jenis kelamin	81
4.14	Skor Karakteristik Usia	82
4.15	Skor Karakteristik Pendidikan	84



DAFTAR GAMBAR

GAMBAR	KETERANGAN	HAL
1.1	Perbandingan Perkembangan Bank Islam	1
1.2	Pertumbuhan Perbankan syariah	2
1.3	Kerangka Pemikiran	14
3.1	Statistika Durbin- Watson d	41
4.1	Deskripsi Jenis Kelamin Responden	65
4.2	Deskripsi Responden Berdasarkan usia	67
4.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan	69
4.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	70
4.5	Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah	71
4.6	Pendidikan Non Formal Pesantren	72
4.7	Uji Normalitas Jarque-Bera	76
4.8	Grafik Sebar (Scatter Plot)	79
4.9	Hasil Statistika Durbin- Watson d	80

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN	KETERANGAN	HAL
1	Surat ijin penelitian dari Pascasarjana UIN Bandung.....	
2	Surat penunjukan Dosen Pembimbing tesis.....	
3	Lembaran Angket Penelitian.....	
4	Data Jawaban Angket Ordinal Penelitian	
5	Data Jawaban Interval Yang Tranformasikan	
6	Matrik Rekapitulasi Transformasi Interval	
7	Lampiran Jawaban Isian Kuesioner	

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG