

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| LEMBAR SAMPUL | i |
| LEMBAR JUDUL..... | ii |
| LEMBAR PERNYATAAN | iii |
| ABSTRAK | iv |
| LEMBAR PERSETUJUAN | v |
| LEMBAR PENGESAHAN | vi |
| PEDOMAN TRANSLITERASI | vii |
| KATA PENGANTAR..... | viii |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| DAFTAR TABEL | x |
| DAFTAR GAMBAR..... | xi |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 10 |
| C. Tujuan Penelitian | 10 |
| D. Manfaat Penelitian | 11 |
| E. Kerangka Berfikir..... | 12 |
| F. Hipotesis..... | 16 |
| G. Hasil Penelitian Terdahulu..... | 17 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 20 |
| A. Teori Perbankan Syariah | 20 |
| 1. Pengertian Perbankan Syariah..... | 20 |
| 2. Landasan Bank Syariah..... | 24 |
| 3. Sejarah Pendirian Bank Syariah Indonesia | 27 |
| 4. Produk Keuangan Bank Syariah | 30 |
| B. Teori Tingkat Pendapatan | 34 |
| 1. Pengertian Pendapatan Nasabah..... | 34 |
| 2. Landasan Syariah Pendapatan..... | 35 |
| 3. Karakteristik dan Sumber Pendapatan | 36 |

| | |
|--|-----------|
| 4. Faktor-faktor yang mempengaruhi Pendapatan | 37 |
| C. Teori Pelayanan Elektronik | 38 |
| 1. Pengertian Pelayanan Elektronik (E-Service)..... | 38 |
| 2. Landasan Syariah Pelayanan Elektronik..... | 39 |
| 3. Jenis Pelayanan Elektronik | 40 |
| 4. Manfaat Pelayanan Elektronik..... | 42 |
| D. Teori Nilai Syariah..... | 45 |
| 1. Pengertian Nilai Syariah | 45 |
| 2. Landasan Penerapan Nilai Syariah Dalam Bidang Ekonomi | 46 |
| 3. Penerapan Nilai Syariah di Lembaga Keuangan | 48 |
| E. Teori Loyalitas Nasabah..... | 56 |
| 1. Pengertian Loyaltas Nasabah..... | 56 |
| 2. Landasan Syariah Loyalitas Nasabah | 56 |
| 3. Faktor-faktor yang mempengaruhi Loyalitas Nasabah..... | 58 |
| 4. Indikator Loyalitas Nasabah di bidang Keuangan..... | 59 |
| 5. Tahapan Loyalitas | 61 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | 63 |
| A. Pendekatan dan Metode Penelitian..... | 63 |
| B. Jenis dan Sumber Data Penelitian..... | 63 |
| C. Populasi dan Sampel..... | 64 |
| D. Definisi Operasional Variabel | 66 |
| E. Teknik Pengumpulan Data | 69 |
| F. Teknik Analisis Data | 70 |
| 1) Uji Statistik Deskriptif | 70 |
| 2) Uji Validitas dan Reliabilitas | 70 |
| 3) Analisis Uji Asumsi Klasik..... | 71 |
| a. Uji Normalitas | 71 |
| b. Uji Multikolinearitas | 72 |
| c. Uji Heteroskedasitas | 72 |
| d. Uji Autokorelasi | 72 |
| 4) Analisis Uji Asosiatif | 73 |

| | |
|--|-----------|
| a. Uji Regresi Linier | 73 |
| b. Uji Korelasi | 75 |
| c. Uji Koefisiensi Determinasi | 75 |
| d. Uji Signifikasi..... | 76 |
| a) Uji t..... | 76 |
| b) Uji F..... | 77 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 78 |
| A. Deskripsi Data..... | 78 |
| 1. Profil Perusahaan | 78 |
| 2. Visi dan Misi Perusahaan..... | 79 |
| 3. Strukur Organisasi | 80 |
| 4. Cabang Bank Syariah Regional Bandung VI..... | 81 |
| 5. Produk dan Layanan Bank Syariah Indonesia | 85 |
| B. Pengujian Hipotesis Penelitian..... | 89 |
| 1. Hasil Uji Statistik Deskriptif..... | 89 |
| 2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas..... | 99 |
| 3. Hasil Uji Asumsi Klasik | 107 |
| a. Uji Normalitas | 107 |
| b. Uji Multikolinearitas | 109 |
| c. Uji Heteroskedasitas..... | 110 |
| d. Uji Autokorelasi | 112 |
| 4. Analisis Uji Asosiatif | 113 |
| a. Uji Regresi Linier Berganda..... | 113 |
| b. Uji Korelasi | 116 |
| c. Uji Koefisiensi Determinasi | 118 |
| d. Uji Signifikasi | 120 |
| a) Uji t..... | 120 |
| b) Uji F | 122 |
| C. Pembahasan Hasil Penelitian | 125 |
| D. Penawaran Gagasan | 135 |
| E. Kebaruan dan Orisinalitas Penelitian | 137 |

| | |
|-----------------------------------|-------------|
| BAB V PENUTUP | 139 |
| A. Simpulan | 139 |
| B. Saran..... | 141 |
| DAFTAR PUSTAKA | 142 |
| LAMPIRAN | xii |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP | xiii |

