

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>UCAPAN TERIMAKASIH</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian .....	9
C. Tujuan Penelitian .....	10
D. Kegunaan Penelitian .....	10
E. Kerangka Pemikiran.....	11
F. Hipotesis Penelitian.....	14
G. Hasil Penelitian Terdahulu.....	15
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>20</b>
A. Kualitas Pelayanan .....	20
1. Pengertian Pelayanan .....	20
2. Kualitas Pelayanan .....	21
3. Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam .....	24
4. Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	28
5. Cara Mengukur Kualitas Pelayanan.....	30
B. Promosi .....	31
1. Pengertian Promosi .....	31
2. Pengertian Promosi Dalam Perspektif Islam.....	34
3. Tujuan Promosi .....	38
4. Elemen - Elemen Promosi.....	40
C. Penanganan Komplain .....	45
1. Pengertian Komplain.....	45
2. Penanganan Komplain Dalam Perspektif Islam.....	49
3. Indikator Komplain .....	53
4. Faktor-Faktor Terjadinya Komplain .....	56
5. Dimensi Penanganan Komplain .....	59
D. Loyalitas Nasabah .....	62
1. Pengertian Loyalitas .....	62
2. Loyalitas Nasabah Dalam Perspektif Islam .....	65

3. Indikator Loyalitas Nasabah.....	69
4. Manfaat Loyalitas Nasabah.....	70
5. Faktor – Faktor Dalam Mempengaruhi Loyalitas Nasabah.....	71
6. Pengukuran Loyalitas Nasabah.....	73
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>76</b>
A. Metode Penelitian .....	76
B. Jenis dan Sumber Penelitian .....	77
C. Teknik Pengumpulan Data.....	78
D. Populasi Dan Sampel .....	82
E. Operasionalisasi Variabel Penelitian .....	84
F. Analisis Uji Instrumen.....	90
G. Analisis Hasil Penelitian .....	92
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>98</b>
A. Profil PT Bank BJB Syariah .....	98
B. Hasil Penelitian .....	104
1. Kondisi Objektif Responden.....	104
2. Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	106
a. Uji Validitas .....	106
b. Uji Reliabilitas .....	108
3. Statistik Deskriptif .....	110
4. Koefisien Korelasi Antar Variabel.....	111
5. Pengujian Asumsi Klasik.....	112
a. Uji Normalitas Data .....	112
b. Uji Multikolinearitas.....	114
c. Uji Heteroskedastisitas .....	115
6. Analisis Regresi Linear Berganda .....	117
7. Analisis Regresi Linear Sederhana .....	119
8. Uji Determinasi R Square .....	121
9. Uji Signifikansi .....	124
a. Uji F (Simultan).....	124
b. Uji T (Parsial) .....	125
C. Pembahasan Hasil Penelitian .....	128
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah di PT Bank BJB Syariah KCP Purwakarta .....	128
2. Pengaruh Promosi Terhadap Loyalitas Nasabah di PT Bank BJB Syariah KCP Purwakarta .....	129
3. Pengaruh Penanganan Komplain Terhadap Loyalitas Nasabah di PT Bank BJB Syariah KCP Purwakarta .....	131
4. Signifikansi pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Promosi, dan Penanganan Komplain Terhadap Loyalitas Nasabah di PT Bank BJB Syariah KCP Purwakarta.....	133
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>135</b>
A. Kesimpulan .....	135
B. Saran.....	136
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>137</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah Bank BJB Syariah Cabang Purwakarta Tahun 2018-2022 .....	5
Tabel 1.2 Data Penanganan Komplain Nasabah Bank BJB Syariah Tahun 2018-2022 .....	7
Tabel 1.3 Hasil Penelitian Terdahulu .....	15
Tabel 3.1 Skor Kriteria Pengukuran Kuesioner .....	80
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel .....	85
Tabel 3.3 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi .....	91
Tabel 4.1 Responden Menurut Usia .....	104
Tabel 4.2 Responden Menurut Jenis Kelamin .....	105
Tabel 4.3 Responden Menurut Lama Menjadi Nasabah .....	105
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Per Variabel .....	106
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliability Statistics .....	108
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Per Variabel .....	109
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif .....	110
Tabel 4.8 Koefisien Korelasi Antar Variabel .....	111
Tabel 4.9 Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov .....	113
Tabel 4.10 Uji Multikolinieritas .....	114
Tabel 4.11 Uji Glejser (1) .....	116
Tabel 4.12 Uji Glejser (2) .....	116
Tabel 4.13 Koefisien Analisis Regresi Linear Berganda .....	117
Tabel 4.14 Koefisien Analisis Regresi Linear Sederhana Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah .....	119
Tabel 4.15 Koefisien Analisis Regresi Linear Sederhana Variabel Promosi Terhadap Loyalitas Nasabah .....	120
Tabel 4.16 Koefisien Analisis Regresi Linear Sederhana Variabel Penanganan Komplain Terhadap Loyalitas Nasabah .....	121
Tabel 4.17 Koefisien Determinasi .....	122
Tabel 4.18 Koefisien Determinasi Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah .....	123
Tabel 4.19 Koefisien Determinasi Variabel Promosi Terhadap Loyalitas Nasabah .....	123
Tabel 4.20 Koefisien Determinasi Variabel Penanganan Komplain	

Terhadap Loyalitas Nasabah .....	123
Tabel 4.21 Hasil Uji F (Simultan).....	124
Tabel 4.22 Hasil Uji T (Parsial) .....	125



**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Paradigma Penelitian ..... 13  
Gambar 4.1 Probability Report-Plot ..... 113  
Gambar 4.2 Histogram ..... 114  
Gambar 4.3 Scatterplot..... 115  
Gambar 4.4 Paradigma Penelitian ..... 134

