

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	i
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR HASIL DETEKSI PLAGIASI SKRIPSI	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN	v
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Batasan Penelitian.....	10
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Layanan.....	11
3.1.1 Indikator Kualitas Pelayanan.....	13
3.1.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Layanan.....	15
3.2 Layanan Prioritas	17
3.2.1 Karakteristik Layanan Prioritas	19
3.2.2 Nasabah Prioritas	22
3.2.3 Landasan Peraturan Tentang Nasabah Prioritas	23
3.3 Kepuasan Pelanggan	25
3.3.1 Dimensi Kepuasan Pelanggan	26
3.3.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	28

3.3.3	Indikator Kepuasan Pelanggan.....	29
3.3.4	Konsep Kepuasan Pelanggan Menurut Islam.....	31
3.4	Loyalitas Pelanggan.....	34
3.4.1	Dimensi Loyalitas Pelanggan.....	35
3.4.2	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan.....	36
3.4.3	Indikator Loyalitas Konsumen.....	38
3.4.4	Konsep Loyalitas Pelanggan Menurut Islam	39
3.5	Hubungan Antar Variabel.....	41
3.5.1	Pengaruh Layanan Prioritas Terhadap Kepuasan Nasabah.....	41
3.5.2	Pengaruh Layanan Prioritas Terhadap Loyalitas Nasabah.....	41
3.5.3	Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah	42
3.6	Penelitian Terdahulu.....	44
2.7	Hipotesis Penelitian.....	47
2.8	Kerangka Konseptual.....	47
BAB 3	METODE PENELITIAN.....	49
3.1	Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	49
3.1.1	Lokasi Penelitian.....	49
3.1.2	Sumber Data.....	49
3.1.3	Fokus Penelitian.....	50
3.2	Identifikasi Variabel.....	51
3.3	Definisi Operasional Variabel.....	51
3.4	Populasi dan Sampel.....	53
3.4.1	Populasi.....	53
3.4.2	Sampel.....	54
3.5	Instrumen Penelitian.....	55
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	59
3.6.1	Interview atau Wawancara.....	59
3.6.2	Dokumentasi.....	60
3.6.3	Kuesioner (Angket).....	60
3.7	Skala Pengukuran.....	60
3.8	Teknik Analisis Data.....	61
3.8.1	Statistik Deskriptif.....	61

3.8.2 Analisis Statistik	61
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	67
4.1 Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia.....	67
4.1.1 Sejarah Berdirinya Bank Syariah Indonesia	67
4.1.2 Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia KC. Gresik Kartini.....	68
4.1.3 Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KC. Gresik Kartini	69
4.1.4 Produk dan Layanan Bank Syariah Indonesia KC. Gresik Kartini	69
4.2 Hasil dan Pembahasan Penelitian.....	80
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan ke BSI	81
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	81
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	82
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	83
4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Saldo Akumulatif di BSI.....	83
4.3 Analisis Data	84
4.3.1 Analisis Statistik Deskriptif	84
4.3.2 Analisis Statistik	87
4.4 Interpretasi dan Pembahasan Uji Hipotesis.....	103
BAB 5 PENUTUP	109
5.1 Kesimpulan	109
5.2 Saran	110
DAFTAR PUSTAKA	112
LAMPIRAN	117
BIODATA PENULIS	137