

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>iv</b>
<b>PEDOMAN TRANLITERASI ARAB LATIN.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah Penelitian.....	4
1.3. Tujuan Penelitian .....	4
1.4. Manfaat Penelitian .....	4
1.5. Batasan Penelitian.....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>6</b>
2.1. Kepercayaan .....	6
2.2.1. Pengertian Kepercayaan.....	6
2.2.2. Indikator Kepercayaan .....	7
2.2.3. Pengertian Kepercayaan dalam Perspektif Islam.....	8
2.2. Kualitas Pelayanan.....	10
2.2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	10
2.2.2. Indikator Kualitas Pelayanan .....	11
2.2.3. Model Kualitas Pelayanan .....	13
2.2.4. Faktor-Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Pelayanan .....	14
2.2.5. Pengertian Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam.....	16
2.3. Loyalitas Nasabah.....	17
2.3.1. Pengertian Loyalitas Nasabah.....	17
2.3.2. Indikator Loyalitas Nasabah .....	18

2.3.3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah.....	19
2.3.4. Tahapan Loyalitas Nasabah .....	20
2.3.5. Pengertian Loyalitas Nasabah dalam Perspektif Islam .....	22
2.4. Penelitian Terdahulu .....	23
2.5. Kerangka Konseptual.....	27
2.6. Hipotesis Penelitian .....	27
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
3.1. Jenis Penelitian .....	29
3.2. Lokasi Penelitian .....	30
3.3. Sumber Data .....	30
3.4. Populasi dan Sampel.....	31
3.4.1. Populasi.....	31
3.4.2. Sampel.....	31
3.5. Instrumen Penelitian .....	33
3.6. Metode Pengumpulan Data.....	35
3.7. Skala Pengukuran Variabel .....	36
3.8. Teknik Analisis Data.....	37
3.8.1. Analisa Deskriptif .....	37
3.8.2. Evaluasi Outer Model .....	38
3.8.3. Evaluasi Inner Model.....	39
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>42</b>
4.1. Gambaran Umum PT Bank Syariah Indonesia.....	42
4.1.1 Sejarah PT Bank Syariah Indonesia.....	42
4.1.2 Visi dan Misi PT Bank Syariah Indonesia .....	43
4.1.3 Struktur Organisasi PT Bank Syariah Indonesia KCP. Surabaya Manukan 43	
4.1.4 Produk PT Bank Syariah Indonesia KCP. Surabaya Manukan.....	44
4.1.4.1. Bisnis.....	44
4.1.4.2. Emas .....	45
4.1.4.3. Haji dan Umroh.....	46
4.1.4.4. Investasi .....	46
4.1.4.5. Pembiayaan .....	47

4.1.4.6. Prioritas .....	50
4.1.4.7. Tabungan .....	50
4.2. Gambaran Subyek Penelitian.....	52
4.3. Analisis Hasil Evaluasi <i>Outer Model</i> .....	53
4.3.1. Uji Validitas.....	53
4.3.2. Uji Reliabilitas .....	57
4.4. Analisis Hasil Evaluasi <i>Inner Model</i> .....	58
4.4.1. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( <i>R-Square</i> ) .....	58
4.4.2. Hasil Uji Hipotesis ( <i>Resampling Bootstrapping</i> ) .....	59
4.5. Pembahasan .....	60
4.5.1. Pengaruh Variabel Kepercayaan ( <i>X1</i> ) terhadap Loyalitas Nasabah ( <i>Y</i> ) pada PT Bank Syariah Indonesia KCP. Surabaya Manukan .....	61
4.5.2. Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan ( <i>X2</i> ) terhadap Loyalitas Nasabah ( <i>Y</i> ) pada PT Bank Syariah Indonesia KCP. Surabaya Manukan.....	62
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	65
5.1. Kesimpulan .....	65
5.2. Saran .....	65
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	66
<b>LAMPIRAN</b> .....	70
<b>BIODATA PENULIS</b> .....	84