

DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	v
MOTTO	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR GRAFIK	xvi
BAB I: PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi dan Batasan Masalah.....	13
C. Rumusan Masalah.....	13
D. Tujuan Penelitian.....	14
E. Kegunaan Penelitian	15
F. Penelitian Terdahulu.....	15
G. Metode Penelitian.....	21
H. Sistematika Pembahasan.....	23

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA.....	25
A. Tinjauan Teoritis tentang Bank Syariah.....	25
1. Pengertian Bank Syariah dan Tujuan Sistem Perbankan Syariah.....	25
2. Prinsip – Prinsip Dasar Operasional Bank Syariah	26
3. Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional.....	32
4. Pemasaran Bank Syariah.....	37
B. Nilai Pelanggan (<i>Customer Value</i>).....	39
1. Pengertian Pelanggan.....	39
2. Pengertian Nilai Pelanggan	39
3. Aspek – Aspek Nilai Pelanggan	40
C. Inovasi Produk.....	42
D. Kualitas Layanan	49
E. Loyalitas Nasabah.....	52
1. Pengertian Loyalitas Pelanggan	52
2. Tahapan Loyalitas Pelanggan.....	57
F. Pengaruh Nilai Pelanggan, Inovasi Produk dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Madiun.....	58
1. Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas	58
2. Pengaruh Inovasi Produk Terhadap Loyalitas	59
3. Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas	60
G. Kerangka Konseptual	61

H. Hipotesis.....	61
BAB III : METODE PENELITIAN.....	63
A. Jenis Penelitian	63
B. Lokasi Penelitian.....	63
C. Variabel Penelitian, Indikator dan Pengukuran	63
1. Variabel Terikat (Y).....	63
2. Variabel Bebas (X).....	64
D. Jenis dan Sumber Data.....	65
1. Jenis Data.....	65
2. Sumber Data	65
E. Instrumen Penelitian	66
1. Penyusunan Instrumen.....	66
2. Pengujian Instrumen.....	66
F. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	70
G. Teknik Pengumpulan Data.....	71
H. Teknik Analisa Data	71
1. Analisa Statistik Deskriptif.....	71
2. Analisa Regresi Linier Berganda	71
3. Uji Asumsi Klasik	72
4. Uji Hipotesis	75
BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN.....	77
A. Hasil Penelitian	77
1. Profil Bank Muamalat Indonesia	77

2. Profil Responden	83
B. Analisa Data Penelitian.....	89
1. Uji Asumsi Klasik Model Regresi	89
2. Model Persamaan Regresi.....	92
3. Pengujian Hipotesis.....	95
C. Pembahasan	95
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	102
A. Kesimpulan.....	102
B. Saran-Saran.....	102

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP