

## DAFTAR ISI

No.		Halaman
1.	<b>PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	ii
2.	<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	iii
3.	<b>PENGESAHAN TIM PENGUJI</b> .....	iv
4.	<b>TRANSLITERASI</b> .....	v
5.	<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	vi
6.	<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
7.	<b>ABSTRAK</b> .....	ix
8.	<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>		
	A. Latar Belakang .....	1
	B. Identifikasi Masalah dan Fokus Masalah .....	9
	C. Rumusan Masalah .....	10
	D. Tujuan Penelitian .....	11
	E. Kegunaan Penelitian .....	12
	F. Kerangka Pemikiran Teoritis .....	12
	G. Penelitian Terdahulu .....	13
	H. Sistematika Pembahasan .....	15
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>		
	A. Bank Syariah .....	17
	B. Kualitas Produk .....	23
	C. Kualitas Pelayanan .....	28

D. Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam .....	30
E. Citra Perusahaan.....	37
F. Loyalitas Nasabah .....	39

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

A. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	44
1. Variabel Penelitian .....	44
2. Definisi Operasional Variabel dan Indikator .....	45
B. Indikator Variabel Penelitian .....	46
1. Variabel Indikator Loyalitas .....	46
2. Variabel Indikator Kualitas Produk .....	47
3. Variabel Indikator Kualitas Pelayanan.....	47
4. Variabel Indikator Citra Perusahaan .....	48
C. Hipotesis .....	48
D. Jenis dan Sumber Data .....	49
1. Data Primer .....	49
2. Data Sekunder .....	49
E. Populasi dan Sampel .....	49
F. Metode Pengumpulan Data .....	50
1. Kuesioner (Angket).....	50
2. Studi Kepustakaan.....	52
G. Metode Pengambilan Sampel (Teknik <i>Sampling</i> ) .....	52
H. Teknik Analisis Data.....	53
1. Proses <i>Editing</i> .....	53

2. Proses <i>Coding</i> .....	53
3. Proses <i>Scoring</i> .....	54
4. Tabulasi .....	54
I. Metode Analisis Data.....	54
1. Analisis Kuantitatif .....	54
2. Uji Asumsi Klasik.....	55
3. Analisis Regresi Linear Berganda.....	57
4. Uji F .....	59
5. Uji Parsial (Uji t).....	59
6. Koefisien Determinasi.....	60

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil Penelitian .....	61
1. Gambaran Umum PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk	61
2. Visi dan Misi PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk	64
3. Kepemilikan Saham PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk	65
4. Akad Pada Produk dan Layanan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk	66
5. Gambaran Umum Responden .....	96
6. Deskripsi Varibel Penelitian .....	101
B. Analisis Data dan Pembahasan .....	117
1. Uji Validitas .....	117
2. Uji Reliabilitas .....	118
3. Uji Asumsi Klasik.....	119

4. Analisis Regresi Linear Berganda.....	124
5. Uji F .....	126
6. Uji Parsial (Uji t).....	127
7. Koefisien Determinasi.....	130
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	132
B. Saran.....	134
C. Keterbatasan Penelitian.....	135
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	