DAFTAR ISI

Halaman

SAMPUL DALAM i
PERNYATAAN KEASLIAN ii
PERSETUJUAN iii
PENGESAHAN TIM PENGUJI iv
PEDOMAN TRANSLITRASI v
MOTTO vi
ABSTRAK vii
KATA PENGANTAR viii
DAFTAR ISI x
DAFTAR TABEL xii
DAFTAR GAMBAR xiv

BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Rumusan Masalah 5
C. Tujuan Penelitian 6
D. Kegunaan Penelitian 6
E. Sistematika Pembahasan 7

BAB II KAJIAN PUSTAKA 9
A. Kualitas Pelayanan 9
B. Patronase Figur 24
C. Preferensi Nasabah 40
D. Kerangka Konseptual Penelitian 45
E. Hipotesis 47
F. Penelitian Terdahulu 4

BAB III METODOLOGI PENELITIAN 50

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

A. Jenis Penelitian 50
B. Lokasi dan Waktu Penelitian 50
C. Populasi dan Sampel 51
D. Teknik Pengumpulan Data 53
E. Instrumen Penelitian 55
F. Definisi Operasional Variabel 56
G. Analisis Data 58

BAB IV PAPARAN DAN ANALISIS DATA 62
A. Paparan Data 62
1. Profil BRI Syariah 62
2. Karakteristik Responden 66
B. Analisis Data 92
1. Hasil *Output Outer Model* 93
2. Hasil Uji Validitas 94
3. Hasil Uji Reliabilitas 98
4. Hasil *Output Inner Model* 99
5. Hasil Uji *Goodness of Fit* 101
6. Hasil Uji Hipotesis 101
C. Pembahasan 107

BAB V PENUTUP 112
A. Kesimpulan 112
B. Saran 113

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id