DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN i

LEMBARAN PERSETUJUAN PEMBIMBING ii

PENGESAHAN TIM PENGUJI…… ..iii

PERNYATAAN KEASLIAN ……..... iv

MOTTO v

PERSEMBAHAN vi

PEDOMAN TRANSLITERASI vii

KATA PENGANTAR…….. x

ABSTRAKSI…….xii

DAFTAR ISI xiv

DAFTAR TABEL…….xviii

DAFTAR GAMBAR…….. xx

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang..... 1
B. Identifikasi dan Batasan Masalah..... 20
C. Rumusan Masalah..... 22
D. Tujuan Penelitian.....23
E. Kegunaan Penelitian..... 23
F. Sistematika Pembahasan..... 25

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

BAB II KAJIAN TEORI

A. *Shariah Compliance* (Kepatuhan Shariah)
   1. Definisi *Shariah Compliance*…….. 26
   2. Dimensi *Shariah Compliance*..... 31
   3. Ketentuan *Shariah Compliance*..... 37
   4. Mekanisme *Shariah Compliance*…… 39
   5. Pengawasan Kepatuhan Bank Syariah…… 40
   6. Risiko Kepatuhan…….41
   7. Bentuk Perlindungan Nasabah…….42

B. Pelayanan
   1. Definisi Pelayanan..... 43
   2. Pelayanan Dalam Pandangan Islam..... 47
   3. Dimensi Pelayanan..... 53
   4. Pelayanan Publik Dalam Dunia Perbankan..... 59
   5. Tujuan, Fungsi Dan Prinsip Dalam Pelayanan……60
   6. Karakteristik Pelayanan……..63

C. Loyalitas
   1. Definisi Loyalitas.....64
   2. Dimensi Loyalitas..... 68
   3. Karakteristik Loyalitas Nasabah..... 74
   4. Tahapan dan Tingkat Loyalitas..... 77
   5. Hukum dan Keuntungan Loyalitas…….81
   6. Konsep *Loyalty Based Cycle of Growth*……...85

D. Kerangka Teoritik……87

E. Pengaruh Hubungan Antar Variabel Dalam Penelitian…….90
   1. Pengaruh Shariah Compliance terhadap Loyalitas……..91
   2. Pengaruh Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah……92
   3. Hubungan Antara Shariah Compliance dan Pelayanan dengan Loyalitas Nasabah……94

F. Penelitian Terdahulu……..96

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

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian..... 101
B. Populasi Dan Sampel
   1. Populasi……102
   2. Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel……103
C. Teknik Pengumpulan Data..... 105
D. Jenis Dan Sumber Data.....107
E. Definisi Konsep Dan Operasional Variabel
   1. Definisi Konsep…… 108
   2. Definisi Operasional……109
F. Analisa Data
   1. Metode Analisis..... 113
   2. Langkah-langkah Analisis Dengan Metode PLS.....115
   3. Merancang Model Pengukuran.....115
   4. Merancang Model Struktural……..... 117
   5. Konstruksi Diagram Jalur……..120
   6. Konverensi Diagram Jalur Ke Sistem Persamaan……121
   7. Evaluasi Goodness of Fit……..122
   8. Uji Hipotesis (Resampling Bootstraping)…….122
   9. Rancangan Pemecahan Masalah……..124

BAB IV ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Subjek Penelitian
   1. Sejarah PT. BPRS Lantabur Tebuireng Cab.Mojokerto126
   2. Nama Perusahaan..... 127
   3. Logo Perusahaan..... 127
   4. Visi dan Misi PT. BPRS Lantabur.....128
   5. Dasar Pendirian…….129
   6. Struktur Organisasi Dan Job Deskripsi…….130
   7. Produk PT. BPRS Lantabur Tebuireng…….145

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

8. Manajemen Operasional PT. BPRS Lantabur Tebuireng……..149
B. Deskriptif Umum Responden..... 154
1. Profil Responden Berdasarkan Gender……. 155
2. Profil Responden Berdasarkan Kelompok Umur……..156
3. Profil Responden Berdasarkan Pendidikan……157
4. Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan…….158
5. Prifil Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah159
6. Profil Responden Berdasarkan Transaksi…….160
C. Distribusi Frekuensi.....160
1. Analisis Variabel *Shariah Compliance*……161
2. Analisis Variabel Pelayanan…….167
3. Analisis Variabel Loyalitas……177
D. Hasil Penelitian Olah Data PLS.....182
1. Evaluasi Measurement (Outer) Model……...182
2. Pengujian Model Struktural……...191
3. Pengujian Inner Model……...193
4. Uji Hipotesis……..196
E. Pembahasan……198
1. Hipotesis 1……199
2. Hipotesis 2…….201
3. Hipotesis 3…….202

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan..... 204
B. Saran.....206

DAFTAR PUSTAKA ……...208

LAMPIRAN

BIODATA PENULIS

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

DAFTAR TABEL

Tabel Halaman

1.1 Jumlah Bank Shari'ah, Kantor Bank dan KC Di Jawa Timur 2014..... 18
2.1 Penelitian Terdahulu, Variabel dan Indikator.....97
3.1 Desain Penelitian……102
3.2 Skala Pengukuran……...106
3.3 Jenis Dan Sumber Data Penelitian……108
3.4 Operasional Variabel Penelitian……110
3.5 Kriteria Klasifikasi R Square……117
4.1 Deskriptif Hasil Penyebaran Kuesioner……154
4.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Gender……..156
4.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia……..156
4.4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan……157
4.5 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan……..158
4.6 Klasifikasi Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah……...159
4.7 Klasifikasi Responden Berdasarkan Transaksi……..160
4.8 Distribusi Tanggapan Responden Indikator Tidak Mengandung Riba…….162
4.9 Distribusi Tanggapan Responden Indikator Bebas Bunga……163
4.10 Distribusi Tanggapan Responden Indikator Menjalankan Prinsip Hukum164
4.11 Distribusi Tanggapan Responden Indikator Sesuai Produk Islam…….166
4.12 Distribusi Tanggapan Responden Indikator Compliance……168
4.13 Distribusi Tanggapan Responden Indikator Assurance……..169
4.14 Distribusi Tanggapan Responden Indikator Reliability…….171
4.15 Distribusi Tanggapan Responden Indikator Tangiable …….173
4.16 Distribusi Tanggapan Responden Indikator Emphaty……175
4.17 Distribusi Tanggapan Responden Indikator Responsiveness…….176
4.18 Distribusi Tanggapan Responden Indikator Repeat……178

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

4,19 Distribusi Tanggapan Responden Indikator Retention……..179
4.20 Distribusi Tanggapan Responden Indikator Referal……..181
4.21 Result Outer Loading…….183
4.22 Result For Cross Loading……..186
4.23 Average Variance Extracted (AVE)……..188
4.24 Composite Reliability……189
4.25 Cronbach's Alpha……..190
4.26 R-Square……191
4.27 Path Coefficients……192
4.28 Outer Weights……193
4.29 Total Effects……..196

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

DAFTAR GAMBAR

Gambar Halaman

2.1 Kerangka Teoritik……..... 87
3.1 Langkah-langkah Analisis dalam PLS…….115
3.2 Model Struktural Hipotesis T-1……118
3.3 Model Struktural Hipotesis T-2……119
3.4 Model Struktural Hipotesis T-3……119
3.5 Konstruksi Diagram Jalur Penelitian……120
3.6 Langkah-langkah Pemecahan Masalah…….123
4.1 Logo Perusahaan……...127
4.2 Struktur Organisasi PT. BPRS Lantabur Tebuireng Cab. Mojokerto……..130
4.3 Nilai Loading Factor……185
4.4 Average Variance Extracted (AVE)……188
4.5 Composite Reliability……..190
4.6 Nilai Cronbach's Alpha……191
4.7 Nilai R-Square……..192
4.8 Output Bootstrapping……195
4.9 Total Effect Variabel Shariah Compliance Terhadap Loyalitas……198
4.10 Total Effect Variabel Pelayanan Terhadap Loyalitas……..198

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