DAFTAR ISI

Halaman

COVER DALAM .....

PERNYATAAN KEASLIAN ii

PERSETUJUAN PEMBIMBING iii

PENGESAHAN TIM PENGUJI iv

ABSTRAK.....v

KATA PENGANTAR vi

DAFTAR ISI.....viii

DAFTAR TABEL.....x

DAFTAR GAMBAR xi

DAFTAR TRANSLITERASI.....xii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Identifikasi dan Batasan Masalah 7

C. Rumusan Masalah.....9

D. Tujuan Penelitian 9

E. Kegunaan Hasil Penelitian.....10

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Kualitas Layanan *(Service Quality)*.....12

B. *Islamic Service Quality*.....15

C. Pengalaman.....22

D. Reputasi Perusahaan 24

E. Kepercayaan.....27

F. Loyalitas.....30

G. Penelitian Terdahulu 33

H. Kerangka Konseptual.....35

I. Hipotesis 36

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. Jenis Penelitian.....37
B. Sumber Data.....37
C. Populasi dan Sampel.....39
D. Definisi Operasional 40
E. Teknik Analisis Data.....47

BAB IV PAPARAN HASIL PENELITIAN

A. Sejarah Berdiri 53
B. Visi dan Misi.....55
C. Produk Bank.....56
D. Sistem Pelayanan 57
E. Sistem Promosi 59
F. Deskripsi Responden 60
G. Deskripsi Angket 64

BAB V ANALISA DAN PEMBAHASAN

A. Analisis *Partial Least Square* 65
B. Pembahasan.....79
C. Implikasi 84

BAB VI PENUTUP

A. Simpulan 86
B. Saran 87

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

DAFTAR TABEL

Tabel Halaman

2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan 34
3.1 Definisi Operasional 41
3.2 Teknik Uji Model..... 48
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur 61
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan 62
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan 63
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 64
5.1 Hasil Outer Loading Sebelum Modifikasi 69
5.2 Hasil Outer Loading Setelah Modifikasi 70
5.3 Hasil Interelasi 71
5.4 Hasil *Discriminant Validity* 72
5.5 Hasil *Composite Reliability* 73

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

2.2 Gambar Kerangka Konseptual 35
3.1 Model Alur Sebelum Modifikasil 66
3.2 Model Alur Setelah Modifikasi 68

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