

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN MUNAQOSYAH	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Sistematika Penulisan	9
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Bank Pengkreditan Rakyat Syariah	11
1. Definisi Bank Pengkreditan Rakyat Syariah	11
2. Tujuan dan Strategi BPR Syariah	11
3. Perbedaan Perbankan Syariah dan Konvensional	12
B. Marketing Syariah.....	13
1. Definisi Marketing Syariah.....	13
2. Etika dalam Marketing Menurut Islam	16
3. Karakteristik Marketing Syariah	17
C. Kualitas Pelayanan Islami	18
1. Definisi Kualitas Pelayanan Islami.....	18
2. Karakteristik Pelayanan dalam Pandangan Islam.....	19
3. Dimensi Kualitas Pelayanan Islami	20
D. Kualitas Produk.....	22
1. Definisi Kualitas Produk.....	22
2. Dimensi Kualitas Produk	23
3. Kualitas Produk dalam Pandangan Islam	25

E. Loyalitas Nasabah	26
1. Definisi Loyalitas Nasabah.....	26
2. Tahap-tahap Loyalitas Nasabah.....	28
3. Karakteristik Loyalitas	30
4. Loyalitas dalam Perspektif Islam.....	31
F. Penelitian Terdahulu	32
G. Kerangka Berfikir	36
H. Hipotesis	37
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	40
B. Setting Penelitian	41
C. Sumber Data	41
D. Populasi dan Sampel	42
E. Desain dan Definisi Operasional Variabel	43
F. Teknik Pengumpulan Data.....	51
G. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	52
H. Uji Asumsi Klasik.....	53
I. Statistic Deskriptif	55
J. Teknik Analisis Data	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	57
1. Sejarah Singkat PT. BPR Syariah Artha Mas Abadi	57
2. Visi dan Misi PT. BPR Syariah Artha Mas Abadi	58
3. Struktur Organisasi PT. BPR Syariah Artha Mas Abadi	58
4. Ruang Lingkup Produk dan jasa PT. BPR Syariah Artha Mas Abadi	59
B. Gambaran Umum Responden	65
1. Jenis Kelamin Responden	65
2. Usia Responden	65
3. Pendidikan Responden.....	66
4. Pekerjaan Responden	67
5. Lama Menjadi Nasabah	68
C. Deskripsi Data Penelitian.....	68
1. Variabel Marketing Syariah (X_1)	68
2. Variabel Kualitas Pelayanan Islami (X_2) .	70
3. Variabel Kualitas Produk (X_3)	73
4. Variabel Loyalitas Nasabah (Y).....	75

D. Hasil Uji Instrumen Penelitian	77
1. Hasil Uji Validitas Instrumen	77
2. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	77
E. Hasil Uji Asumsi Klasik	80
1. Uji Multikolonieritas.....	80
2. Uji Autokorelasi	82
3. Uji Normalitas	83
4. Uji Heteroskedastisitas	84
F. Hasil Analisis Deskriptif	85
G. Hasil Teknis Analisis Data.....	86
1. Analisis Regresi Linear Berganda.....	86
2. Uji Parsial (Uji t)	88
3. Koefisien Determinasi (R^2)	89
H. Pembahasan Hasil Penelitian	88
1. Pengaruh Marketing Syariah Terhadap Loyalitas Nasabah PT. BPR Syariah Artha Mas Abadi	90
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Loyalitas Nasabah PT. BPR Syariah Artha Mas Abadi	91
3. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah PT. BPR Syariah Artha Mas Abadi	92
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	94
B. Implikasi	94
C. Keterbatasan Penelitian	95
D. Saran	95
E. Penutup.....	96
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN – LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT PENDIDIKAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	:Perbedaan Perbankan Syariah dan Konvensional	12
Tabel 3.1	: Definisi Operasional Variabel	44
Tabel 4.1	:Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	65
Tabel 4.2	: Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	66
Tabel 4.3	: Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan	66
Tabel 4.4	: Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan ..	67
Tabel 4.5	:Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah.....	68
Tabel 4.6	: Frekuensi Variabel Marketing Syariah (X_1).....	68
Tabel 4.7	:Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan Islami(X_2).....	70
Tabel 4.8	: Frekuensi Variabel Kualitas Produk (X_3).....	73
Tabel 4.9	: Frekuensi Variabel Loyalitas Nasabah (Y).....	75
Tabel 4.10	:Hasil Uji Validitas Variabel Marketing Syariah (X_1)	77
Tabel 4.11	:Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Islami (X_2)	78
Tabel 4.12	: Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X_3).....	78
Tabel 4.13	: Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Nasabah (Y)	79
Tabel 4.14	: Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian.....	80
Tabel 4.15	: Hasil Uji Multikolonieritas	81
Tabel 4.16	: Hasil Uji Autokorelasi	82
Tabel 4.17	: Statistic Deskriptif	85
Tabel 4.18	: Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	86
Tabel 4.19	: Hasil Uji Parsial (Uji t)	88
Tabel 4.20	: Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	: Kerangka Berfikir	37
Gambar 4.1	: Grafik Histogram	83
Gambar 4.2	: Grafik Normal P-P Plot	84
Gambar 4.3	: Grafik Scatterplot	85

