DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN.……... i
ABSTRAK ……... ii
***ABSTRACT* …….. iii**
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN…….. iv
KATA PENGANTAR …… v
DAFTAR ISI ……...viii
DAFTAR GAMBAR DAN TABEL..... xiii

BAB I PENDAHULUAN

1.1. LatarBelakangPenelitian …… 1
1.2. IdentifikasidanRumusanMasalah …….. 11
1.2.1 Identifikasi Masalah..... 11
1.2.2 Rumusan Masalah..... 12
1.3. TujuanPenelitian ……..…… 12
1.4. KegunaanPenelitian ……. 13
1.4.1. KegunaanPraktis …….. 13
1.4.2. KegunaanAkademis ……. 13
1.5. LokasidanWaktuPenelitian …… 13

BAB IIKAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1. KajianPustaka …….. 15
2.1.1. Kualitas Produk……..……... 15
2.1.1.1. Pengertian Kualitas Produk…..... 15
2.1.1.2. Dimensi Kualitas Produk..... 16
2.1.2. Kualitas Pelayanan..... 19
2.1.2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan..... 19

2.1.2.2. Dimensi Kualitas Pelayanan..... 20
2.1.2.3. Prinsip-PrinsipKualitasPelayanan…….. 24

2.1.3. Loyalitas Nasabah..... 26
2.1.3.1. Pengertian Loyalitas Nasabah..... 27
2.1.3.2. Indikator Loyalitas Nasabah..... 28
2.1.3.3. Tahap Loyalitas Nasabah..... 29
2.1.4. Studi Empiris Sebelumnya..... 30
2.2. KerangkaPemikiran ……..... 33
2.2.1 Keterkaitan Antar Variabel..... 35
2.2.1.1 Keterkaitan Kualitas Produk dengan Loyalitas..... 35
2.2.1.2 Keterkaitan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas..... 35
2.2.1.3 KeterkaitanKualitasPelayanandanKualitas ProdukdenganLoyalitas…….. 35
2.3. Hipotesis ……..… 37

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1. ObjekPenelitian…….. 38
3.2. MetodePenelitian…… 38
3.2.1. DesainPenelitian……. 40
3.2.2. OperasionalisasiVariabelPenelitian…..…… 43
3.2.3. TeknikPenarikanSampel……..…..……... 47
3.2.3.1. Populasi.....……. 47
3.2.3.2. Sampel.....……... 47
3.2.4. Sumber dan TeknikPengumpulan Data……..…….. 48
3.2.5. Teknik Penentuan Data..... 49
3.2.5.1. UjiValiditas…….. 49

3.2.5.2. UjiReliabilitas…….. 51
3.2.6. MetodeAnalisisdanPerancanganHipotesis..…… 54
3.2.6.1. MetodeAnalisis…….…... 54
3.2.6.1.1 Transformasi Data Melalui*Method of Succesive Interval* (MSI)…….. 59
3.2.6.1.2 AnalisisRegresi Linier Berganda…… 60
3.2.6.1.3 AnalisisKorelasiBerganda……..… 61
3.2.6.2. UjiHipotesis……. 64

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

4.1. HasilPenelitian…… 69
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan..... 69
4.1.1.1 SejarahSingkat Perusahaan...…..... 69
4.1.2 Visi dan Misi Peusahaan..... 70
4.1.3 Struktur Organisasi.....……..... 71
4.2. PembahasanPenelitian……..…….. 71
4.2.1. KarakterisitikResponden …..……..…. 71
4.3 Analisis Deskriptif..... 76
4.3.1 Deskriptif Variabel Penelitian..... 76
4.3.1.1 Kualitas Produk Jemput Maslahah Bank BJB Syariah Cabang Lembang..... 76
4.3.1.1.1 Tanggapan Nasabah Tentang Kinerja Kualitas Produk Layanan Jemput Maslahah Bank BJB Syariah Cabang Lembang..... 76
4.3.1.1.2 Harapan Nasabah Tentang Kualitas Produk Layanan Jemput Maslahah Bank BJB Syariah Cabang Lembang..... 81
4.3.1.1.3 Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap

Kualitas Produk Layanan Jemput Maslahah
Bank BJB Syariah Cabang Lembang..... 87
4.3.1.2 Kualitas Pelayanan Jemput Maslahah Bank
BJB Syariah Cabang Lembang..... 91
4.3.1.2.1 Tanggapan Nasabah Tentang Kinerja
Kualitas Produk Layanan Jemput
Maslahah Bank BJB Syariah Cabang
Lembang..... 91
4.3.1.2.2 Harapan Nasabah Tentang Kualitas
Pelayanan Jemput Maslahah Bank BJB
Syariah Cabang Lembang..... 98
4.3.1.2.3 Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas
Pelayanan Jemput Maslahah Bank BJB
Syariah Cabang Lembang..... 105
4.3.1.3 Loyalitas Nasabah Bank BJB Syariah
Cabang Lembang..... 110
4.3.1.3.1 Tanggapan Nasabah Tentang Kinerja Bank
BJB Syariah Cabang Lembang Pada
Produk Jemput Maslahah..... 110
4.4 Analisis Verifikatif..... 113
4.4.1 Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas
Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah pada Produk
Jemput Masalahah Bank BJB Syariah Cabang Lembang 113
4.4.2 Uji Asumsi Klasik..... 113
4.4.2.1 Uji Normalitas..... 114
4.4.2.2 Uji Multikolinearitas..... 115
4.4.2.3 Uji Heteroskedastisitas..... 116
4.4.3 Regresi Linier Berganda..... 118
4.4.4 Analisis Korelasi..... 119
4.4.4.1 Korelasi Parsial X_1dengan Y..... 120
4.4.4.2 Korelasi Parsial X2 dengan Y..... 120

4.4.4.3 Korelasi Berganda..... 121
4.4.5 Koefisien Determinasi..... 122
4.4.6 Uji Hipotesis..... 124
4.4.6.1 Uji Simultan..... 124
4.4.6.2 Uji Parsial..... 126

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan……... 131
5.2. Saran……. 132

DAFTAR PUSTAKA……. 133
LAMPIRAN-LAMPRAN……... 136