

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iii
MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAKSI.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1. Manfaat Teoritis.....	9
2. Manfaat Praktis.....	10
1.5 Tinjauan Pustaka.....	10
1. Kajian Teoritis.....	10
2. Landasan Empirik.....	21
1.6 Hubungan Antar Variabel.....	35
1.7 Kerangka Pemikiran.....	40
1.8 Hipotesis.....	46
1.9 Model Hipotesis.....	47
1.10 Definisi Konsep, Operasional dan Indikator.....	48
1.11 Metode Penelitian.....	54
1. Jenis Penelitian.....	54
2. Obyek Penelitian.....	55

3.	Populasi dan Sampel Penelitian	56
4.	Data dan Sumber Data	58
5.	Teknik Pengumpulan Data.....	58
6.	Skala Pengukuran.....	58
7.	Uji Instrumen Penelitian	59
8.	Teknik Analisis Data.....	61
9.	Uji Hipotesis	63
	BAB II GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN.....	65
2.1	Profil Bank Muamalat dan Sejarah Bank Muamalat.....	65
2.2	Visi dan Misi Bank Muamalat.....	67
2.3	Struktur Bidang Kerja Bank Muamalat Ponorogo	67
2.4	Logo Bank Muamalat Indonesia	70
	BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.....	72
3.1	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	73
3.1.1	Uji Validitas	73
3.1.2	Uji Reliabilitas	77
3.2	Karakteristik Responden	78
3.3	Analisis Data	79
3.3.1.	Analisis Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Layanan	79
3.3.2	Analisis Statistik Inferensial	106
3.4	Pembahasan	115
3.4.1	Hipotesis Kualitas Layanan (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan (Z) pada Nasabah Bank Muamalat Ponorogo.....	115
3.4.2	Hipotesis Citra Merek (X2) berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas (Y) pada Nasabah Bank Muamalat Ponorogo.	115
3.4.3	Hipotesis Kualitas Layanan (X1) berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas (Y) pada Nasabah Bank Muamalat Ponorogo.	115
3.4.4	Hipotesis Citra Merek (X2) berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas (Y) pada Nasabah Bank Muamalat Ponorogo.....	116
3.4.5	Hipotesis Kepuasan (Z) berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas (Y) pada Nasabah Bank Muamalat Ponorogo.	116

3.4.6	Hipotesis Kepuasan Layanan (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan (Z) melalui Loyalitas (Y) pada Nasabah Bank Muamalat ponorogo.....	117
3.4.7	Hipotesis Citra Merek (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan (Z) melalui Loyalitas (Y).	117
BAB IV PENUTUP.....		116
4.1	Kesimpulan.....	116
4.2	Saran.....	118
DAFTAR PUSTAKA.....		121
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Nasabah Bank Muamalat Ponorogo	7
Tabel 1. 2 Beberapa Penelitian Terdahulu Atas Dasar Judul, Rumusan Masalah, Metodologi, dan Hasil	27
Keterangan Tabel 1. 3 Ringkasan Teori.....	48
Tabel 1. 4 Operasional Variabel.....	52
Tabel 1. 5 Model Skala Likert.....	59
Tabel 3. 1 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan.....	75
Tabel 3. 2 Hasil Uji Validitas Citra Merek	75
Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	76
Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan	76
Tabel 3. 5 Hasil Uji Reliabilitas	77
Tabel 3. 6 Fasilitas dan desain pada produk Bank Muamalat Ponorogo	80
Tabel 3. 7 Karyawan Bank Muamalat Ponorogo terlihat Professional	81
Tabel 3. 8 Nasabah Bank Muamalat Ponorogo merasa aman transaksi	83
Tabel 3. 9 Bank Muamalat Ponorogo memberikan layanan tepat	84
Tabel 3. 10 Bank Muamalat Ponorogo cepat dalam merespon kebutuhan Nasabah	86
Tabel 3. 11 Bank Muamalat Ponorogo Menyediakan Layanan kepada Nasabah Seperti yang di inginkan.....	87
Tabel 3. 12 Bank Muamalat Ponorogo memiliki antusiasme untuk memahami nasabah.....	89
Tabel 3. 13 Jumlah Rata –Rata Item Variabel Kualitas Layanan	90
Tabel 3. 14 Produk Layanan Bank Muamalat Ponorogo Sangat dikenal dan Familiar	92
Tabel 3. 15 Produk Layanan Bank Muamalat Ponorogo memiliki reputasi yang baik.....	93
Tabel 3. 16 Produk Layanan Bank Muamalat membuat Nasabah bersimpati	95
Tabel 3. 17 Jumlah Rata-Rata Item Variabel Citra Merek.....	96
Tabel 3. 18 Produk Layanan Bank Muamalat Ponorogo membuat Nasabah Puas dengan Kualitas Layanan Bank Muamalat Ponorogo	97
Tabel 3. 19 Produk Layanan Bank Muamalat Ponorogo membuat Nasabah Puas dengan kualitas.....	99
Tabel 3. 20 Jumlah Rata-Rata Item Variabel Kepuasan Pelanggan.....	100
Tabel 3. 21 Produk Layanan Bank Muamalat Ponorogo membuat Nasabah melakukan layanan diwaktu-waktu yang akan datang.....	102

Tabel 3. 22 Produk Layanan Bank Muamalat Nasabah melakukan layanan.....	103
Tabel 3. 23 Produk Layanan Bank Muamalat Ponorogo mengatakan hal-hal baik tentang Bank ke orang lain.....	105
Tabel 3. 24 Jumlah Rata-Rata Item Variabel Loyalitas	106
Tabel 3. 25 Hasil Pengolahan Outer Loading	109
Tabel 3. 26 Hasil Pengolahan Cross Loading	110
Tabel 3. 27 Hasil Pengolahan Composite Reliabilty	112
Tabel 3. 28 Hasil Pengujian Hipotesis	114

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Penghargaan Bank Muamalat	3
Gambar 1. 2 Review Ulasan Nasabah.....	4
Gambar 1. 3 Data Kinerja Bank Muamalat.....	6
Gambar 1. 4 Model Perilaku Konsumen Menurut Kotler dan Keller (2008)	11
Gambar 1. 5 Kerangka Pemikiran	40
Gambar 1. 6 Model Penelitian Terdahulu	41
Gambar 1. 7 Model Penelitian Terdahulu	42
Gambar 1. 8 Model Penelitian Terdahulu	43
Gambar 1. 9 Model Penelitian Terdahulu	44
Gambar 1. 10 Model Penelitian Terdahulu	45
Gambar 1. 11 Model Penelitian Terdahulu	45
Gambar 1. 12 Model Penelitian Terdahulu	46
Gambar 1. 13 Model Hipotesis	47
Gambar 1. 14 Hasil pengujian analisis convergent validity.....	108
Gambar 1. 15 Inner Model PLS	113