

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRACT</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<b>PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.2.1 Identifikasi .....	5
1.2.2 Batasan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
1.5 Sistematika Penulisan.....	7

## **BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN**

2.1	Sejarah singkat dan Visi –Misi Perusahaan .....	9
2.2	Lingkup Bidang Usaha .....	13
2.2.1	Produk dan Jasa Bank Syariah mandiri .....	14
2.2.2	Jaminan Pemerintah terhadap Simpanan di Bank.....	17
2.3	Sumber Daya .....	18
2.4	Tantangan Bisnis .....	20
2.5	Proses Bisnis.....	23

## **BAB III KAJIAN PUSTAKA**

3.1.	Kajian Pustaka .....	25
3.1.1	Kepercayaan, Kepuasan dan Loyalitas .....	25
3.1.2	Difinisi Kepercayaan.....	27
3.1.2.1	Dimensi Kepercayaan.....	29
3.1.3	Difinisi Kepuasan .....	30
3.1.3.1	Dimensi Kepuasan.....	32
3.1.3.2	Mengukur Kepuasan.....	33
3.1.4	Difinisi Loyalitas .....	36
3.1.4.1	Dimensi Loyalitas .....	37
3.1.4.2	Mengukur Loyalitas .....	37
3.1.5	Karakteristik Jasa Pelayanan.....	40
3.2.	Kerangka Pemikiran.....	45
3.3.	Hipotesis .....	47

## BAB IV METODE PENELITIAN

4.1	Objek Penelitian .....	48
4.2.	Metode Penelitian.....	48
4.2.1	Metode Pengumpulan Data .....	50
4.2.2	Metode Pengambilan Sampel .....	50
4.2.3	Metode Pengukuran Data .....	52
4.3	Operasional Variabel .....	53
4.3.1	Variabel Independen .....	53
4.3.2	Variabel Dependen .....	54
4.4	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	54
4.4.1	Variabel Kepercayaan.....	54
4.4.2	Variabel Kepuasan .....	55
4.4.3	Variabel Loyalitas .....	57
4.5	Metode Analisis Data .....	61
4.6	Validasi Dan Reliabelitas Instrumen.....	62
4.6.1	Pengukuran Validasi.....	62
4.6.1	Pengukuran Reliabilitas.....	63
4.7.	Pengujian Data .....	63
4.7.1	Uji Normalitas .....	63
4.7.2	Uji Multikolinieritas .....	64
4.7.3	Uji Heteroskedastisitas .....	64
4.7.4	Uji Autokorelasi .....	64

4.7.5	Uji t .....	65
4.7.5	Uji F Anova .....	65

## **BAB.V ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

5.1	Objek Penelitian .....	68
5.2.	Analisis .....	68
5.2.	Validitas dan Reliabilitas .....	68
5.2.1.a	Uji Validitas Instrumen .....	69
5.2.1.b	Uji Reliabilitas Instrumen .....	71
5.3	Karakteristik Responden.....	71
5.4	Uji Data .....	73
5.4.1	Uji Normal .....	73
5.4.2	Uji Multikolinearitas .....	74
5.4.3	Uji Heteroskedastisitas .....	75
5.4.4	Uji Autokorelasi .....	75
5.5	Statistik Deskriptif ... ..	77
5.6.	Analisis Bivariat .....	75
5.6.1.	Korelasi .....	79
5.6.2.	Regresi Linier Berganda .....	80
5.7	Pemecahan Masalah .....	80

**BAB.VI KESIMPULAN DAN SARAN**

6.1 Kesimpulan .....84  
6.1 Saran .....85

**DAFTAR PUSTAKA** .....86

**LAMPIRAN**.....88

**RIWAYAT HIDUP**.....109



U N I V E R S I T A S  
M E R C U B U A N A