

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
KATA PENGANTAR	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.1.1. Industri Keuangan Syariah di Indonesia	1
1.1.2. Bank Syariah Mandiri di Indonesia.....	3
1.1.3. Orientasi Pelanggan dalam mengembangkan perbankan syariah.....	5
1.2. Perumusan Masalah	7
1.3. Pertanyaan Penelitian	7
1.4. Tujuan Penelitian	7
1.5. Lingkup Penelitian	8
1.6. Sistematika Penulisan	8
1.7. Kontribusi penelitian.....	10
1.8. Keaslian penelitian.....	10
BAB II.....	12
LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	12
2.1. Landasan Teori.....	12
2.1.1. Orientasi Pelanggan.....	12
2.1.2. Kepuasan Nasabah	14
2.1.3. Loyalitas Nasabah	16
2.2. Pengembangan Hipotesis	21
2.2.1 Hubungan antara Orientasi Pelanggan dan Kepuasan Nasabah.....	21
2.2.2 Hubungan antara Orientasi Pelanggan dan Loyalitas Nasabah.....	22
2.3. Model Penelitian	23

BAB III	24
METODOLOGI PENELITIAN	24
3.1. Strategi Penelitian	24
3.2. Definisi Operasional dan Pengukuran.....	24
3.3. Variabel Independen	25
3.3.1. Orientasi Pelanggan.....	25
3.4. Variabel Dependen.....	27
3.4.1. Kepuasan Nasabah	27
3.4.2. Loyalitas Nasabah	27
3.5. Desain Pengambilan Sampel.....	28
3.5.1. Metode Pengambilan Sampel.....	28
3.5.2. Unit Sampel.....	30
3.5.3. Ukuran Sampel	30
3.6. Subyek Penelitian.....	31
3.7. Metode Pengumpulan Data.....	31
3.8. Instrumen Penelitian.....	31
3.9. Pengujian Instrumen.....	32
3.9.1. Metode Pengujian Validitas dan Reliabilitas	32
3.10. Analisis Data	33
3.10.1. Metode Analisis Data.....	33
3.10.2. Uji Statistik t.....	33
3.10.3. Koefisien Determinasi (R^2).....	34
3.10.4. Tingkat Signifikansi.....	34
3.10.5. Pengembangan Formulasi Dasar	35
3.10.6. Proses Pengujian Hipotesis.....	35
BAB IV	37
TEMUAN DAN ANALISIS DATA.....	37
4.1. Karakteristik Responden	37
4.1.1. Usia.....	37
4.1.2. Pendidikan Terakhir	38
4.1.3. Berdasarkan Pekerjaan	39



4.1.4.	Pendapatan Responden	40
4.1.5.	Berdasarkan lama menjadi Nasabah BSM	40
4.1.6.	Berdasarkan Interaksi dengan Karyawan BSM	41
4.2.	Analisis Deskriptif	41
4.3.	Uji Validitas dan Reliabilitas	44
4.3.1.	Uji Validitas	44
4.3.2.	Uji Reliabilitas	45
4.4.	Uji Normalitas	47
4.5.	Uji Multikolinearitas	48
4.6.	Uji Hipotesis	49
4.6.1.	Pengujian Hipotesis 1	49
4.6.2.	Pengujian Hipotesis 2	50
4.6.3.	Pengujian Hipotesis 3	52
4.6.4.	The Level of Mediating Effect	52
4.7.	Pembahasan	54
BAB V		59
KESIMPULAN DAN SARAN		59
5.1.	Kesimpulan	59
5.2.	Saran	59
Keterbatasan Penelitian		60