

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----|
| ABSTRAK | i |
| KATA PENGANTAR | iii |
| DAFTAR ISI..... | vii |
| DAFTAR TABEL..... | x |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xii |
| BAB I. PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2 Identifikasi Masalah..... | 9 |
| 1.3 Pembatasan Masalah | 10 |
| 1.4 Rumusan Masalah | 10 |
| 1.5 Tujuan Penelitian | 11 |
| 1.6 Manfaat Penelitian | 11 |
| BAB II. KAJIAN PUSTAKA | |
| 2.1 Kerangka Teori | 13 |
| 2.1.1 Loyalitas Nasabah | 13 |
| 2.1.1.1 Pengertian Loyalitas Nasabah | 13 |
| 2.1.1.2 Karakteristik Loyalitas | 14 |
| 2.1.1.3 Manfaat Loyalitas | 15 |
| 2.1.1.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah..... | 15 |
| 2.1.1.5 Indikator Loyalitas..... | 17 |
| 2.1.2 System Bagi Hasil..... | 18 |
| 2.1.2.1 Pengertian Sistem Bagi Hasil | 18 |
| 2.1.2.2 Perbedaan Bagi Hasil dan Bunga | 20 |
| 2.1.2.3 Bagi Hasil Tabungan <i>Mudhrabah</i> | 21 |
| 2.1.2.4 Fitur dan Mekanisme Tabungan <i>Mudharabah</i> | 21 |
| 2.1.2.5 Prinsip Bagi Hasil | 22 |
| 2.1.2.6 Indikator Sistem Bagi Hasil..... | 25 |
| 2.1.3 Fasilitas..... | 26 |
| 2.1.3.1 Pengertian Fasilitas..... | 26 |
| 2.1.3.2 Fasilitas Lembaga Perbankan Syariah..... | 28 |
| 2.1.3.3 Indikator Fasilitas | 29 |
| 2.1.4 Citra Bank | 31 |
| 2.1.4.1 Pengertian Citra | 31 |
| 2.1.4.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Citra Perusahaan..... | 32 |

| | |
|--|----|
| 2.1.4.3 Indikator Citra | 33 |
| 2.2 Penelitian yang relevan | 34 |
| 2.3 Kerangka Berfikir | 44 |
| 2.4 Hipotesis | 46 |
| BAB III. METODOLOGI PENELITIAN | |
| 3.1 Lokasi Penelitian..... | 47 |
| 3.2 Populasi dan Sampel Penelitian | 47 |
| 3.3 Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional | 49 |
| 3.4 Teknik Pengumpulan Data..... | 51 |
| 3.5 Uji Instrumen Penelitian | 56 |
| 3.6 Teknik Analisis Data..... | 58 |
| 3.7 Uji Asumsi Klasik..... | 58 |
| 3.8 Pengujian Hipotesis | 60 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | |
| 4.1 Hasil Penelitian | 62 |
| 4.1.1 Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia (BSI) | 62 |
| 4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan | 63 |
| 4.1.2.1 Visi | 63 |
| 4.1.2.2 Misi | 63 |
| 4.1.3 Struktur Organisasi | 64 |
| 4.1.4 Nisbah Perusahaan | 66 |
| 4.1.5 Identifikasi Responden..... | 66 |
| 4.1.5.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 67 |
| 4.1.5.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan | 67 |
| 4.1.5.3 Responden Berdasarkan Umur..... | 69 |
| 4.1.5.4 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir | 69 |
| 4.1.6 Uji Instrumen Penelitian | 70 |
| 4.1.6.1 Uji Validitas dan Reabilitas Kuesioner..... | 70 |
| 1. Uji Validitas dan Reabilitas Variabel Sistem Bagi Hasil (X1) | 71 |
| 2. Uji Validitas dan Reabilitas Variabel Fasilitas (X2)..... | 72 |
| 3. Uji Validitas dan Reabilitas Variabel Citra Bank (X3) | 74 |
| 4. Uji Validitas dan Reabilitas Variabel Loyalitas Nasabah (Y) | 75 |

| | | |
|-----------------------------------|---|-----|
| 4.1.7 | Teknik Analisis Data..... | 76 |
| 4.1.7.1 | Uji Asumsi Klasik..... | 76 |
| 1. | Uji Normalitas..... | 77 |
| 2. | Uji Multikolinearitas..... | 79 |
| 3. | Uji Heterokedastisitas..... | 81 |
| 4.1.7.2 | Uji Regresi Linear Berganda..... | 83 |
| 4.1.8 | Hasil Pengujian Hipotesis..... | 85 |
| 4.1.8.1 | Uji t (Parsial)..... | 85 |
| 4.1.8.2 | Uji F (Simultan)..... | 87 |
| 4.1.8.3 | Uji Koefisien Determinasi (R ²)..... | 88 |
| 4.2 | Pembahasan Hasil Penelitian..... | 89 |
| 4.2.1 | Pengaruh Sistem Bagi Hasil Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Mudharabah BSI KCP Setia Budi Medan..... | 92 |
| 4.2.2 | Pengaruh Fasilitas Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Mudharabah BSI KCP Setia Budi Medan..... | 94 |
| 4.2.3 | Pengaruh Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Mudharabah BSI KCP Setia Budi Medan..... | 97 |
| 4.2.4 | Pengaruh Sistem Bagi Hasil, Fasilitas dan Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Mudharabah BSI KCP Setia Budi Medan..... | 98 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | | |
| 5.1 | Kesimpulan..... | 99 |
| 5.2 | Saran..... | 100 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | | 102 |
| LAMPIRAN..... | | 107 |

