

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>Halaman Depan</b> .....	<b>i</b>
<b>Lembar Persetujuan</b> .....	<b>ii</b>
<b>Lembar Pengesahan</b> .....	<b>iii</b>
<b>Motto</b> .....	<b>iv</b>
<b>Abstrak</b> .....	<b>v</b>
<b>Kata Pengantar</b> .....	<b>vi</b>
<b>Daftar Isi</b> .....	<b>ix</b>
<b>Daftar Gambar</b> .....	<b>xii</b>
<b>Daftar Tabel</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Kerangka Pemikiran.....	8
1.6 Hipotesis.....	12
1.7 Metode Penelitian.....	13
1.7.1 Metode Penelitian.....	13
1.7.2 Operasional Variabel.....	14
1.7.3 Sumber Data.....	16
1.7.4 Teknik Pengumpulan Data .....	17
1.7.5 Populasi dan Sampel .....	18
1.7.5 Teknik Analisa Data.....	19
1.8 Sistematika Penulisan .....	20

## **BAB II KONSEP LAYANAN DAN LOYALITAS NASABAH BANK SYARIAH**

<b>.....</b>	<b>22</b>
2.1 Kualitas .....	22
2.1.1 Pengertian Kualitas .....	22
2.1.2 Manfaat Kualitas .....	24
2.2 Pelayanan .....	24
2.2.1 Pengertian Pelayanan .....	24
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	27
2.2.3 Etika Dalam Pelayanan .....	30
2.2.4 Kualitas Pelayanan .....	39
2.3 Loyalitas Nasabah .....	42
2.3.1 Pengertian Loyalitas Nasabah .....	42
2.3.2 Jenis-jenis Loyalitas .....	47
2.3.3 Karakteristik Loyalitas Nasabah .....	48
2.3.4 Kualitas Layanan <i>Internet Banking</i> Terhadap Loyalitas Nasabah .....	49

## **BAB III PROFIL BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG PEMBANTU RANCAEKEK .....**

<b>.....</b>	<b>53</b>
3.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	53
3.1.1 Sejarah Umum PT Bank Syariah Mandiri .....	53
3.1.1 Sejarah Singkat PT Bank Syariah Mandiri KCP Rancaekek .....	55
3.1.2 Visi dan Misi PT. Bank Syariah Mandiri .....	56
3.1.3 Nilai-nilai Perusahaan .....	56
3.1.4 Struktur Organisasi PT Bank Syariah Mandiri KCP Rancaekek .....	58
3.2 Produk-produk di PT Bank Syariah Mandiri KCP Rancaekek .....	59
3.2.1 Produk Penghimpunan Dana .....	59
3.2.2 Produk Pembiayaan .....	62
3.2.3 Produk Jasa .....	66

<b>BAB IV KUALITAS LAYANAN JASA PERBAKAN SECARA ONLINE MELALUI INTERNET BANKING TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI BANK SYARIAH MANDIRI KCP RANCAEKEK.....</b>	<b>72</b>
4.1 Kualitas layanan <i>Internet banking</i> di Bank Syariah Mandiri KCP Rancaekek .....	72
4.1.1 Karakteristik Responden.....	72
4.1.2 Tanggapan Responden.....	77
4.2 Loyalitas nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Rancaekek .....	92
4.3 Pengaruh kualitas layanan jasa perbankan secara <i>online</i> melalui <i>Internet Banking</i> terhadap loyalitas nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Rancaekek.....	96
4.3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	96
4.3.2 Analisis Regresi.....	98
4.3.3 Uji Hipotesis.....	101
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>104</b>
A. Kesimpulan .....	104
B. Saran.....	105
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>106</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 : Kerangka Pemikiran

Gambar 3.1 : Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri KCP Rancaekek

Gambar 4.1 : Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho



## DAFTAR TABEL

- Tabel 1.1 : Operasional Variabel
- Tabel 4.1 : Jenis Kelamin Responden
- Tabel 4.2 : Usia Responden
- Tabel 4.3 : Pendidikan Terakhir Responden
- Tabel 4.4 : Pekerjaan Responden
- Tabel 4.5 : Pendapatan Perbulan Responden
- Tabel 4.6 : Rata-rata menggunakan BSM *Net Banking* dalam sebulan
- Tabel 4.7 : Lama menjadi nasabah BSM
- Tabel 4.8 : Lama menggunakan BSM *Net Banking*
- Tabel 4.9 : Selain menjadi nasabah BSM
- Tabel 4.10 : Rentang klasifikasi variabel
- Tabel 4.11 : Tampilan Website di desain secara menarik, jelas dan informative
- Tabel 4.12 : Website BSM *Net Banking* dapat diakses dengan cepat
- Tabel 4.13 : Layanan *contact centre* 24 jam berjalan secara efektif
- Tabel 4.14 : Biaya BSM *Net Banking* murah
- Tabel 4.15 : Proses transfer cepat antar rekening BSM
- Tabel 4.16 : Proses transfer cepat antar bank lewat ATM Bersama
- Tabel 4.17 : Proses pembayaran tagihan PLN cepat
- Tabel 4.18 : Proses pembayaran premi asuransi cepat
- Tabel 4.19 : BSM *Net Banking* memproses setiap transaksi dengan tepat

Tabel 4.20 : Ketepatan transaksi menggunakan *BSM Net Banking* sangat baik

Tabel 4.21 : *BSM Net Banking* dapat digunakan selama 24 jam

Tabel 4.22 : *BSM Net Banking* dapat digunakan dimanapun

Tabel 4.23 : Tidak perlu antri di Bank

Tabel 4.24 : Transaksi dengan *BSM Net Banking* tepat waktu

Tabel 4.25 : *BSM Net Banking* memberikan keamanan data transaksi yang dilakukan

Tabel 4.26 : *BSM Net Banking* menjaga kerahasiaan data nasabah

Tabel 4.27 : *BSM Net Banking* memberikan keamanan data transaksi

Tabel 4.28 : Kualitas pelayanan *Internet Banking*

Tabel 4.29 : Akan menggunakan kembali *Internet Banking* secara berulang

Tabel 4.30 : Hanya menggunakan *Internet Banking* dari BSM

Tabel 4.31 : Bersedia menceritakan layanan *Internet Banking* BSM kepada orang lain

Tabel 4.32 : Akan merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan produk *Internet Banking* dari BSM

Tabel 4.33 : Loyalitas nasabah

Tabel 4.34 : Uji validitas kualitas pelayanan *Internet Banking*

Tabel 4.35 : Uji validitas loyalitas nasabah

Tabel 4.36 : Nilai Reliabilitas

Tabel 4.37: Korelasi antara variabel kualitas layanan *Internet Banking* dengan variabel loyalitas nasabah

Tabel 4.38 : Pengaruh kualitas layanan *Internet Banking* terhadap loyalitas nasabah

Tabel 4.39 : Koefisien Regresi

Tabel 4.40 : Uji t hitung variabel kualitas layanan *Internet Banking* dengan variabel loyalitas nasabah

