

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat dan Kegunaan Penelitian.....	7
1.5 Kerangka Pemikiran	7
1.6 Metode dan Teknik Penelitian	13
1.6.1 Teknik Pengumpulan Data	13
1.6.2 Sumber Data	14
1.6.3 Populasi dan Sampel	15
1.6.4 Teknik Analisis Data.....	16
1.7 Operasional Variabel.....	19
1/8 Sistematika Penulisan.....	20

BAB II PENGARUH KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS PRODUK AKAD MUDHARABAH MUTLAQAH

2.1 Kepuasan.....	22
2.1.1 Pengertian Kepuasan.....	22
2.1.2 Mutu Produk.....	24
2.1.3 Harga.....	24
2.1.4 <i>Service Quality</i>	24
2.1.5 <i>Emotional Factor</i>	26
2.1.6 Kemudahan Mendapatkan Produk.....	26
2.2 Loyalitas Konsumen.....	29
2.3 Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas	31
2.4 Al-Mudharabah	38
2.4.1 Pengertian Al-Mudharabah	38
2.4.2 Jenis-Jenis Al-Mudharabah.....	39
2.4.3 Aplikasi Mudharabah Dalam Perbankan	40
2.4.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Mudharabah.....	42

BAB III KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH PADA PRODUK TABUNGAN BSM DENGAN AKAD MUDHARABAH MUTLAQAHN DI BSM KCP SUBANG

3.1 Deskripsi Umum Perusahaan.....	45
3.1.1 Sejarah Perusahaan	45
3.2 Visi dan misi dari Bank Syariah Mandiri	48
3.2.1 Visi Bank Syariah Mandiri.....	48
3.2.2 Misi Bank Syariah Mandiri	49
3.3 Struktur Organisasi Perusahaan	49
3.4 <i>Job Description</i>	51
3.5 Aktivitas Perusahaan	53
3.5.1 Menghimpun Dana	53
3.5.2 Menyalurkan Dana	56
3.5.3 Jasa Produk	56

3.5.4 Jasa Operasional	56
3.5.5 Jasa Investasi	57
3.6 Identitas Responden	58
3.7 Kepuasan Nasabah pada Produk Tabungan BSM dengan Akad <i>Mudharabah Mutlaqah</i>	61
3.8 Loyalitas Nasabah pada Produk Tabungan BSM dengan Akad <i>Mudharabah Mutlaqah</i>	87

**BAB IV ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS
PADA PRODUK TABUNGAN BSM DENGAN AKAD MUDHARABAH
MUTLAQAH DI PT BANK SYARIAH MANDIRI KCP SUBANG**

4.1 Kepuasan Nasabah pada Produk Tabungan BSM dengan Akad <i>Mudharabah Mutlaqah</i>	108
4.2 Loyalitas Nasabah pada Produk Tabungan BSM dengan Akad <i>Mudharabah Mutlaqah</i>	116
4.3 Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Produk Tabungan BSM dengan Akad <i>Mudharabah Mutlaqah</i>	119
4.3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	119
4.3.2 Analisis Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi	122
4.3.3 Pengujian Hipotesis	125

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	127
5.2 Saran	128

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN