

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN DAN
RELIGIUSITAS TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK
SYARIAH INDONESIA (Studi Kasus Pada Ustadz – Ustadzah
Pondok Pesantren Nurul Falah Air Mesu Timur Bangka Tengah)**



SKRIPSI

Oleh :

YULITA

2231010

Program Studi Perbankan Syariah

Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

Kepada :

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)

SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK

BANGKA BELITUNG

2026

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN DAN
RELIGIUSITAS TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK
SYARIAH INDONESIA (Studi Kasus Pada Ustadz – Ustadzah
Pondok Pesantren Nurul Falah Air Mesu Timur Bangka Tengah)**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh :

YULITA

2231010

Program Studi Perbankan Syariah

Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

Kepada :

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)

SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK

BANGKA BELITUNG

2026

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI

NOMOR : 207/In.40/FS/PP.00.9/08/2026

Berdasarkan Surat Pernyataan Bebas Plagiat dari mahasiswa, serta merujuk pada Hasil cek plagiasi (*Original Report*) dengan persentase plagiasi sebesar 17%, kemudian diketahui oleh ketua Program studi, maka Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung bersama ini menerangkan bahwa:

Nama Mahasiswa	:	Yulita
NIM	:	2231010
Prodi	:	Perbankan syariah
Judul Skripsi	:	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan, dan Religiusitas terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Pada Ustadz–Ustadzah Pondok Pesantren Nurul Falah Air Mesu Timur Bangka Tengah).

Maka Skripsi Mahasiswa tersebut dinyatakan telah memenuhi syarat tulisan ilmiah Bebas Plagiasi dengan batas maksimal 25% berdasarkan Permendiknas Nomor 17 Tahun 2010 Tentang Pencegahan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi dan Keputusan Direktorat Jenderal Pendidikan Islam Nomor 7142 Tahun 2018 Tentang Pencegahan Plagiarisme di Perguruan Tinggi Keagamaan Islam.

Demikian surat keterangan ini dikeluarkan sebagai salah satu syarat izin penjiilidan skripsi lulusan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung. Apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan, surat keterangan ini akan ditarik kembali dan kelulusan yang bersangkutan akan ditinjau ulang.

Bangka, 26 Agustus 2026
Dekan,



Dr. Hendra Cipta, M.S.I

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yulita

NIM : 2231010

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Dengan ini menyatakan sesungguhnya skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Dan Religiusitas Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Pada Ustadz – Ustadzah Pondok Pesantren Nurul Falah Air Mesu Timur Bangka Tengah)" ini adalah asli hasil karya atau penelitian saya sendiri, dan bukan merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi manapun. Sepanjang pengetahuan saya, tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali yang secara tertulis dijadikan acuan atau kutipan dalam naskah skripsi ini. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun. Demikian surat pernyataan ini saya buat dan apabila pernyataan ini tidak benar saya bersedia dituntut di muka hukum.

Bangka, Kamis, 6 Agustus 2026
Yang Menyatakan,

Yulita
2231010





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

Jl. Raya Petaling KM 13, Petaling, Kec. Mendo Barat, Kab. Bangka, Prov. Kep. Babel, 33173
E-mail: stainbangkabelitung@kemenag.go.id, stain32_sasbabel@yahoo.co.id website: www.stainbabel.ac.id

NOTA DINAS PEMBIMBING

Hal: Skripsi
Saudari Yulita
Kepada Yth.
Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung
di Bangka

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Setelah membaca, mencermati, dan melakukan beberapa kali bimbingan serta mengadakan perbaikan seperlunya, baik dari segi isi, bahasa, maupun teknik penulisan, maka Kami selaku Pembimbing berpendapat bahwa skripsi mahasiswa di bawah ini:

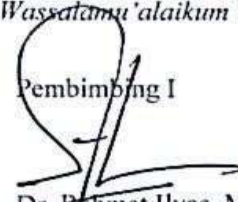
Nama : Yulita
NIM : 2231010
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Dan Religiusitas Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Pada Ustadz – Ustadzah Pondok Pesantren Nurul Falah Air Mesu Timur Bangka Tengah)

Telah dapat diajukan kepada Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung untuk memenuhi salah satu dari syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E). Harapan kami, semoga dalam waktu dekat skripsi ini dapat dimunaqasyahkan.

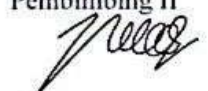
Demikian dan harap maklum. Atas segala perhatiannya diucapkan banyak terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Pembimbing I


Dr. Rahmat Ilyas, M.S.I
NIP. 198208042009121006

Bangka, *pagu*, 5 Agustus 2026
Pembimbing II


Feby Ayu Amalia, M.Pd
NIP. 199402212019032019



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

Jl. Raya Petaling KM 13, Petaling, Kec. Mendo Barat, Kab. Bangka, Prov. Kep. Babel, 33173
email: stainbangkabelitung@kemenag.go.id, stain32.saxbabel@yahoo.co.id website: www.stainbabel.ac.id

NOTA DINAS PENGUJI

Hal : Skripsi
Saudari Yulita

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung
di-
Bangka

Assalamualaikum Wr.Wb.

Setelah melakukan beberapa kali konsultasi dan mencermati hasil perbaikan, maka Kami selaku Penguji berpendapat bahwa skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama	:	Yulita
NIM	:	2231010
Prodi	:	Perbankan Syariah
Judul	:	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Dan Religiusitas Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Pada Ustadz – Ustadzah Pondok Pesantren Nurul Falah Air Mesu Timur Bangka Tengah)

telah layak diajukan kepada Jurusan Perbankan Syariah IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung guna memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E). Demikian dan harap maklum. Atas segala perhatiannya diucapkan banyak terima kasih.
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Demikian dan harap maklum. Atas segala perhatiannya diucapkan banyak terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Penguji I

Rizki, M.AK
NIP.198911162018011002

Bangka, 31 Agustus 2026

Penguji II

Rudi Hartono, M.S.I
NIP.198508172023211027



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI**

SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG

Jalan Raya Petaling Km.13 Kec. Mendo Barat, Kab. Bangka, Prov. Kep. Bangka Belitung

E-Mail: humas@iainsasbabel.ac.id

Website: www.iainsasbabel.ac.id

PENGESAHAN

Nomor: B-410/In.40/FS/PP.00.9/09/2026

Skripsi dengan judul: Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan Religiusitas Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Pada Ustadz – Ustadzah Pondok Pesantren Nurul Falah Air Mesu Timur Bangka Tengah).

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Yulita

N I M : 2231010

Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

DEWAN SIDANG MUNAQASYAH

1. Dekan,
Dr. Hendra Cipta S.H.I, M.S.I.
NIP. 198007132008011010

{



2. Ketua Program Studi,
H. Reno Ismanto, Lc., M.I.R.K.H.
NIP. 198603012019031004

{

}

3. Penguji I,
Rizki, M.Ak.
NIP. 198911162018011002

{

}

4. Penguji II,
Rudi Hartono, M.S.I.
NIP. 198508172023211027

{

}

telah dimunakaqasyahkan pada hari: Jum'at 14 Agustus 2026, dengan nilai A (87,13) dan dinyatakan sah serta diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar S.E.

HALAMAN MOTTO

“Jangan takut gagal, tapi takutlah tidak pernah mencoba,”

_Roy T, Bennet

“Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum hingga mereka mengubah apa yang ada pada diri mereka sendiri.”

(Q.S Ar Rad :11)

“Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras, tidak ada keberhasilan tanpa kebersamaan, dan tidak ada kemudahan tanpa doa”

_Ridwan Kamil

“Selesaikan apa yang sudah kamu mulai, lewati saja badainya, jangan ubah tujuannya”

_Maudy Ayunda

“Jika harimu berat, ingatlah selalu ada Pelangi di setiap mendungnya, semua akan baik – baik saja, sebab tuhan telah berjanji setelah sempit ada kemudahan”

_Bersenja Gurau – Raim Laode

HALAMAN PERSEMBAHAN



Alhamdulillah, dengan mengucapkan Syukur atas kehadiran Allah SWT atas segala berkah dan karunia-Nya yang memberikan kesabaran serta kekuatan pada diri ini sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan berjudul “ Kualitas Pelayanan, Kepuasan, dan Religiusitas Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus Pada Ustadz – ustadzah Pondok Pesantren Nurul Falah Air Mesu Timur Bangka Tengah).” Dengan adanya Pendidikan ini peneliti membawa mimpi orang tua yang selalu langitkan setiap hari dan segala nasihat dari seorang bapak untuk menjadi seseorang yang lebih baik setiap harinya. Dengan segala kerendahan hati skripsi ini peneliti persembahkan kepada :

1. Untuk kedua Orang tua, Bapak tercinta, cinta pertama, dan panutan hidupku, Bak Zulkifli dan Pintu surgaku, Mak Tapidah, terima kasih telah mengizinkan peneliti merasakan Pendidikan sampai bangku perkuliahan. walaupun bak dan mak tidak sempet merasakan bangku perkuliahan, tetapi bak dan mak telah berhasil mewujudkan mimpi seorang anak kecil yang dulunya memiliki mimpi yang tinggi untuk menjadi sarjana. Terimakasih atas segala hal yang diusahakan, terima kasih untuk setiap rupiah yang dikeluarkan, kasih sayang, dan doa yang dikirimkan, dukungan serta telah meyakinkan peneliti bahwa putri bungsunya bisa menjadi sarjana. Tidak ada kata yang cukup untuk menggambarkan betapa berharganya bak dan mak dalam hidup peneliti, karena setiap proses dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari dukungan dan do’a bak dan mak. Skripsi ini peneliti persembahkan sebagai bentuk terima kasih dan kebanggan penulis untuk bak dan mak. Semoga Allah SWT

selalu memberikan Kesehatan dan kebahagiaan untuk bak dan mak sepanjang usia, Aamiin.

2. Untuk kedua kakakku, Yulyana dan Yulyani, Terima kasih karena telah menjadi sosok yang selalu hadir di setiap jatuh dan bangunku. Kalian bukan hanya seorang kakak, tetapi juga sahabat, tempatku bercerita, tempatku pulang ketika dunia terasa begitu melelahkan. Terima kasih karena selalu memberikan *support* dan semangat kepada acu dan juga selalu memberikan bantuan material maupun non-material. Terima kasih telah menjadi kakak Perempuan yang baik, yang selalu memanjakan adik kecil kalian ini, mungkin kata – kata ini tidak cukup untuk membalas semua, semoga kalian berdua selalu diberikan Kesehatan dan kebahagiaan selamanya.
3. Untuk seluruh keluarga tercinta peneliti, abang – abang, kakak ipar peneliti, Agustiranda, Feriyanto, Pitoni, Lilis, Ela, terima kasih atas dukungan, perhatian, doa, cinta serta rasa saling menjaga. Dan untuk ponakan – ponakan Peneliti (Yulian, Aiza, Amira, Amara, Airin, Yusril, Aidil, Rian dan Fasa), terima kasih selalu membuat Acu ceria dengan kehebohan kalian, selalu menghibur ketika acu merasa bosan dalam perjalanan ini. Terima kasih untuk kehangatan dan ketulusannya.
4. Untuk sahabat – sahabatku “Curet”, Azza, Pani, Eky, Irfa, Vebby, Shagina, Dazzel, Suci, Mame, Ola, Akbar, Ucup, yang telah menemani setiap fase perjalanan ini, mulai dari masa – masa SD hingga sampai pada titik sekarang ini. Terima kasih atas segala bantuan, dukungan, semangat serta segala cerita yang telah dilalui Bersama selama ini. Semoga kebaikan, ketulusan dan

dukungan yang telah diberikan mendapatkan balasan terbaik serta keberkahan dalam setiap perjalanan hidup kalian.

5. Untuk teman-temanku yang peneliti temui di waktu KKN, Mutia, Novita, Alya, terima kasih selalu saling memberikan support dan semangat untuk peneliti. Bertemu kalian Adalah salah satu hal yang paling peneliti syukuri selama perjalanan ini. Semoga pertemanan kita selalu tetap terjaga dan utuh meskipun waktu dan kesibukan akan terus berganti.
6. Untuk seluruh teman seperjuangan PS A, yang telah menjadi bagian dari perjalanan akademik penulis dan menghadirkan berbagai pengalaman serta kenangan selama masa perkuliahan.
7. Terima kasih yang sebesar – besarnya kepada seluruh dosen yang telah membimbing, mendidik, dan memberikan ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan. Setiap ilmu, pengalaman, serta nilai kehidupan selama diduni akademik. Dan untuk dosen pembimbing peneliti, Bapak Dr. Rahmat Ilyas, M.S.I dan Ibu Feby Ayu Amalia. M.Pd, terima kasih atas bimbingan, kesabaran, arahan serta ilmu yang berharga selama proses penyusunan skripsi ini.
8. Terakhir, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada diri sendiri, Yulita, terima kasih karena telah bertahan sejauh ini. Terima kasih karena tidak menyerah ketika jalan di depan terasa gelap, ketika keraguan datang silih berganti, dan ketika Langkah terasa berat untuk diteruskan. Terima kasih karena tetap memilih melanjutkan, walaupun seringkali tidak tahu pasti kemana arah ini membawa. Terima kasih karena telah menjadi teman paling

setia bagi diri sendiri, hadir dalam sunyi, dalam Lelah, dalam diam yang penuh tanya, terima kasih karena telah mempercayai proses, meski hasil belum sesuai harapan. Meski harus menghadapi kegagalan, kebingungan, bahkan perasaan ingin menyerah. Terima kasih karena tetap jujur pada rasa takut, namun tidak membiarkan rasa takut ini membatasi Langkah, karena keberanian bukanlah ketiadaan rasa takut, melainkan keinginan untuk tetap bergerak meski takut masih merekat erat, dan paling penting, terima kasih karena sudah berani memilih. Memilih untuk mencoba, memilih untuk belajar, dan memilih untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai.

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN DAN
RELIGIUSITAS TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK SYARIAH
INDONESIA (Studi Kasus Pada Ustadz – Ustadzah Pondok Pesantren Nurul
Falah Air Mesu Timur Bangka Tengah)**

Yulita

2231010

Fakultas Syariah Dan Ekonomi Islam

Institute Agama Islam Negeri Syaikh Abdurrahman Siddik

Bangka Belitung

Abstrak

Kualitas pelayanan, kepuasan, dan religiusitas merupakan faktor untuk mendapatkan loyalitas nasabah. Bank syariah harus meningkatkan Kualitas pelayanan yang baik, sehingga menjaga kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah, dan aspek religiusitas di Bank Syariah Indonesia mempengaruhi Ustadz – Ustadzah Pondok Pesantren Nurul Falah Air Mesu Timur Bangka Tengah loyalitas pada Bank Syariah Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan dan religiusitas terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia pada Ustadz – Ustadzah Pondok Pesantren Nurul Falah Air Mesu Timur Bangka Tengah.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Populasi dalam penelitian ini terdiri dari 132 dan sampel yang digunakan keseluruhan 132 Ustadz–Ustadzah Pondok Pesantren Nurul Falah Air Mesu Timur Bangka Tengah, yang merupakan Nasabah Bank Syariah Indonesia. Skala pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala likert serta data primer diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada Ustadz–Ustadzah Pondok Pesantren Nurul Falah di Air Mesu Timur, Bangka Tengah.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, ketiga variabel independen berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah. Nilai t_{hitung} untuk Kualitas Pelayanan sebesar 3.575 (signifikan 0,000) lebih besar dari T_{tabel} (1.987), dan $Sig.< 0,05$, untuk Kepuasan sebesar 3.640 (signifikan 0,000) lebih besar dari T_{tabel} (1.987), dan $Sig.< 0,05$, dan untuk Religiusitas sebesar 3.899 (signifikan 0,000) lebih besar dari T_{tabel} (1.987), dan $Sig.< 0,05$. Secara simultan, ketiga variabel tersebut terbukti berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah, dengan nilai F_{hitung} sebesar 46.031 dengan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Nilai *adjusted R Square* 0,508 atau 50,8% hal tersebut memperhatikan bahwa 50,8% loyalitas nasabah dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, kepuasan dan religiusitas.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Religiusitas Bank Syariah Indonesia*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji Syukur atas kehadiran Allah SWT atas segala berkah dan karunia-Nya yang memberikan kesabaran serta kekuatan pada peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan berjudul “ Kualitas Pelayanan, Kepuasan, dan Religiusitas Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus Pada Ustadz – ustadzah Pondok Pesantren Nurul Falah Air Mesu Timur Bangka Tengah).” Skripsi ini disusun untuk menyelesaikan studi jenjang strata 1 (S1) Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Perbankan Syariah di IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu dalam kesempatan ini peneliti dengan senang hati menyampaikan terima kasih yang sebesar – sebesarnnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Janawi, M.Ag, selaku Rektor IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung, beserta para staf
2. Bapak Dr. Hendra Cipta, M.S.I, selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, beserta para staf
3. Bapak Reno Ismanto, Lc., M.IRKH, selaku ketua Program Studi Perbankan Syariah dan Bapak Rifyal Zuhdi Gulton S.E., M.Sei, selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah
4. Bapak Dr. Rahmat Ilyas, M.S.I, selaku pembimbing I dan Ibu Feby Ayu Amalia, M.H, Selaku pembimbing II yang telah membantu peneliti, memberikan waktu,

pemikiran, serta pengarahan yang baik berupa saran dan bimbingan sehingga skripsi ini bisa terselesaikan.

5. Bapak Rizki, M, Ak, selaku penguji I dan bapak Rudi Hartono, M.S.I, selaku penguji II yang telah memberikan arahan yang baik berupa saran dan bimbingan sehingga skripsi ini bisa terselesaikan.
6. Bapak Misbahul Munir, M.Hum., selaku Penasehat Akademik
7. Seluruh Dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam yang telah emberikan pengetahuan dan wawasan untuk peneliti selama menempuh Pendidikan.
8. Seluruh staf dan pegawai Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
9. Kepada sahabat – sahabatku serta teman – temanku seperjuangan Perbankan Syariah Tahun 2022 kelas A. Terima kasih atas kebersamaan dan kenangannya.
10. Serta semua pihak yang turut berjasa dalam proses pembuatan skripsi ini namun tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semuanya. Demi Perbaikan selanjutnya, saran dan kritik yang membangun akan peneliti terima dengan senang hati. Akhirnya, hanya kepada Allah SWT peneliti serahkan segalanya, mudah – mudahan dapat bermanfaat khususnya bagi peneliti dan bagi kita semua.

Bangka, 06 agustus 2026



Yulita
2231010

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT KETERANGAN PLAGIASI.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
NOTA DINAS PENGUJI.....	iv
NOTA DINAS PEMBIMBING	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
ABSTRAK	xii
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah dan Pembatasan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Kegunaan Penelitian.....	10
E. Sistematika Pembahasan	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
A. Hasil Penelitian Terdahulu yang Relevan dengan Variabel.....	12

B. Hubungan Antar Variabel	16
C. Kerangka Berpikir Penelitian	20
D. Landasan Teoritis	22
E. Hipotesis.....	42
BAB III METODE PENELITIAN	45
A. Jenis Penelitian.....	45
B. Data, Jenis Data	45
C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	46
D. Definisi Operasional Variabel	48
E. Desain dan Model Penelitian	51
F. Instrumen Penelitian dan Skala Pengukuran.....	52
G. Teknik Pengumpulan Data	54
H. Validitas dan Reabilitas	56
I. Teknik Analisis Data	57
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	66
A. Hasil Penelitian	66
B. Pembahasan.....	86
BAB V PENUTUP	95
A. Kesimpulan	95
B. Saran.....	96
DAFTAR PUSTAKA.....	98
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel III.1 Definisi Operasional.....	49
Tabel III.2 Pengukuran Skala Likert	54
Tabel IV.1 Hasil Data Responden Berdasarkan Usia	67
Tabel IV.2 Hasil Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	68
Tabel IV.3 Hasil Data Responden Berdasarkan Sudah Lama menggunakan Bank Syariah Indonesia.....	69
Tabel IV.4 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	71
Tabel IV.5 Hasil Uji Validitas Kepuasan	72
Tabel IV.6 Hasil Uji Validitas Religiusitas.....	72
Tabel IV.7 Hasil Uji Validitas Loyalitas Nasabah	73
Tabel IV.8 Hasil Uji Reliabilitas	74
Tabel IV.9 Hasil Uji Normalitas (<i>One Sample Kolmogrov Smirnov</i>).....	76
Tabel IV.10 Hasil Uji Multikolinearitas	77
Tabel IV.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas	79
Tabel IV.12 Hasil Uji Analisis Linier Berganda.....	80
Tabel IV.13 Hasil Uji Parsial atau Uji T.....	82
Tabel IV.14 Hasil Uji Simultan atau Uji F	84
Tabel IV.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Skema Kerangka Berpikir Penelitian	21
Gambar III.2 Desain Penelitian.....	51

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2. Surat Observasi
- Lampiran 3. SK Pembimbing
- Lampiran 4. Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 5. Output SPSS Karakteristik Responden
- Lampiran 6. Output SPSS Uji Validitas
- Lampiran 7. Output SPSS Uji Reliabilitas
- Lampiran 8. Output SPSS Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 9. Output SPSS Analisis Regresi Linear Berganda
- Lampiran 10. Output SPSS Uji Hipotesis
- Lampiran 11. Hasil Jawaban Responden
- Lampiran 12. Daftar Riwayat Hidup