

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
MOTO DAN PERSEMBAHAN.....	ii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA.....	iii
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah	9
C. Rumusan Masalah	10
D. Tujuan Penelitian	10
E. Manfaat Penelitian	11
F. Sistematika Penulisan	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	14
1. Teori Loyalitas	14
2. Teori Manajemen Pemasaran	15
3. Loyalitas Nasabah (Kesetiaan Nasabah)	16
a. Pengertian Loyalitas Nasabah	16
b. Indikator Nasabah Yang Loyal	17

c. Manfaat Nasabah Loyal	18
4. <i>Customer Intimacy</i> (Pendekatan Nasabah)	18
a. Pengertian <i>Customer Intimacy</i>	18
b. Indikator <i>Customer Intimacy</i>	21
5. <i>Customer Experience</i> (Pengalaman Nasabah)	22
a. Pengertian <i>Customer Experience</i>	22
b. Indikator <i>Customer Experience</i>	24
B. Penelitian Terdahulu	25
C. Kerangka Berfikir	27
D. Pengembangan Hipotesis	28

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	32
B. Waktu dan Lokasi Penelitian	33
C. Populasi dan Sampel	33
D. Variabel Penelitian	35
E. Definisi Operasional Variabel	36
F. Teknik Pengumpulan Data	37
G. Instrumen Penelitian	39
H. Teknik Analisis Data	40

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	45
B. Produk di Bank Muamalat KCP Baturaja	46
C. Deskripsi Data Responden	49

D. Karakteristik Responden	49
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	50
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menabung	51
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	51
E. Hasil Uji Penelitian	52
1. Uji Instrumen Penelitian	52
2. Uji Asumsi Klasik	55
3. Hasil Uji Hipotesis	61
F. Pembahasan Penelitian	64
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	69
B. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN	78
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	105

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Produk Bank Muamalat KCP Baturaja Tahun 2018-2022	6
Tabel 1.2 Jumlah Nasabah Bank Muamalat KCP Baturaja Tahun 2018-2022	6
Tabel 1.3 <i>Research Gap Customer Intimacy</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan	7
Tabel 1.4 <i>Research Gap Customer Experience</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian dan Pengukuran	36
Tabel 3.2 Skor Jawaban Kuisisioner	38
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	50
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menabung	50
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	50
Tabel 4.5 Uji Validitas Variabel Pendekatan Nasabah (X1).....	53
Tabel 4.6 Uji Validitas Variabel Pengalaman Nasabah (X2)	53
Tabel 4.7 Uji Validitas Variabel Loyalitas Nasabah (Y)	54
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas	55
Tabel 4.9 Normal Probability Plot (Hasil Pengujian Normalitas)	56
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas (<i>Kolmogorov-Smirnov Test</i>)	56
Tabel 4.11 Hasil Uji Linearitas (<i>Ramsey Old</i>)	57
Tabel 4.12 Hasil Uji Linearitas (Pengalaman Nasabah)	58
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinieritas	59
Tabel 4.14 Hasil Uji Heterokedastitas	60

Tabel 4.15 Hasil Uji Parsial (Uji T)	61
Tabel 4.16 Hasil Uji F	63
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²)	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir	28
Gambar 4.1 Gedung Bank Muamalat KCP Baturaja	46

