

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	vi
PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Kebaruan Penelitian	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA DAN HIPOTESIS	13
2.1 Kajian Pustaka.....	13
2.1.1 Customer Loyalty (loyalitas pelanggan).....	13
2.1.2 Customer Satisfaction (kepuasan pelanggan)	16
2.1.3 Customer Intimacy (kedekatan pelanggan).....	18

2.1.4 Religiosity (religiusitas)	19
2.1.5 Trust (kepercayaan).....	21
2.2 Kerangka Teori dan Hipotesis.....	23
BAB III KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA DAN HIPOTESIS.....	34
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	34
3.1.1 Tempat Penelitian.....	34
3.1.2 Waktu Penelitian	34
3.1.3 Objek Penelitian.....	34
3.2 Pendekatan Penelitian	34
3.3 Populasi dan Sampel.....	35
3.4 Penyusunan Instrumen	35
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.6 Teknik Analisis Data.....	41
3.6.1 Uji Validitas.....	42
3.6.2 Uji Reliabilitas	42
3.6.3 Uji Hipotesis	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1. Deskripsi Data.....	47
4.1.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	47
4.1.2 Karakteristik Berdasarkan Usia.....	48
4.1.3 Karakteristik Berdasarkan Agama	49
4.1.4 Karakteristik Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	50
4.1.5 Karakteristik Berdasarkan Tingkat Pekerjaan.....	51

4.1.6 Lokasi Responden	52
4.1.7 Bank Syariah yang Digunakan Responden	53
4.2. Analisis Deskriptif.....	54
4.2.1 Variabel Kepuasan Pelanggan.....	54
4.2.2 Variabel Kedekatan Pelanggan.....	55
4.2.3 Variabel Religiusitas.....	56
4.2.4 Variabel Kepercayaan	58
4.2.5 Variabel Loyalitas Pelanggan.....	59
4.3. Teknik Analisis Data.....	60
4.3.1 Uji Validitas	60
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	61
4.3.3 Confirmatory Factor Analysis.....	63
BAB V KESIMPULAN	76
5.1 Kesimpulan	76
5.2 Implikasi.....	76
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	77
5.4 Rekomendasi Bagi Peneliti Selanjutnya	78
DAFTAR PUSTAKA.....	79
LAMPIRAN.....	84