

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat penelitian	7
E. Ruang Lingkup Penelitian.....	8
F. Definisi Operasional.....	10
G. Asumsi Penelitian.....	14
H. Hipotesis.....	14
I. Metode Penelitian	15
1. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	15
2. Populasi dan Sampel	16

3. Sumber Data.....	18
4. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	19
5. Analisis Data	23
a. Uji Instrumen Data	25
1. Uji Validitas	25
2. Reabilitas	26
b. Uji Asumsi Klasik.....	27
1. Uji Normalitas	27
2. Uji Heteroskedastisitas	27
c. Uji Hipotesis	28
1. Analisis Uji t (Uji Parsial).....	29
d. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	29
e. Analisis Regresi Sederhana.....	30
J. Sistematika Pembahasan.....	31
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	33
A. Penelitian Terdahulu.....	33
B. Kajian Teori.....	35
1. Pelayanan Greeting 5S.....	35
a. Pengertian.....	35
2. Loyalitas Nasabah.....	44
BAB III PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS.....	55
A. Gambaran Obyek Penelitian.....	55
1. Sejarah Berdirinya PT. BNI Syariah.....	55

2. Visi dan Misi PT. BNI Syariah	57
a. Visi BNI Syariah	57
b. Misi BNI Syaiah.....	57
c. Tujuan Lembaga.....	57
d. Keunggulan BNI Syaraiah Kantor Cabang Jember	58
3. Struktur Organisasi BNI Syariah K.C Jember	58
4. Letak Geografis Objek Penelitian.....	59
5. Produk PT. BNI Syariah KC. Jember	59
B. Penyajian Data.....	63
1. Karakteristik Responden	63
C. Analisis Dan Pengujian Hipotesis.....	66
1. Uji Instrumen Penelitian	66
a. Uji Validitas	66
b. Uji Reliabilitas	68
2. Uji Asumsi Klasik.....	69
a. Uji Normalitas.....	69
b. Uji Heteroskedastisitas	70
3. Uji Hipotesis	71
a. Analisis Uji T (Parsial)	71
4. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	72
5. Analisis Regresi Sederhana	72
D. Pembahasan.....	74
1. Analisis dan Interpretasi Secara Parsial.....	74

2. Analisis Besar Pengaruh Terhadap Loyalitas Nasabah	76
BAB IV PENUTUP	78
A. Kesimpulan	78
B. Saran-Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	80
Pernyataan	
Lampiran-lampiran	

