

**PENGARUH KUALITAS INFORMASI DAN PENANGANAN
KELUHAN TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN
NASABAH SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*
(SURVEI PADA PT. BSI KCP CIREBON CILEDUG)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon



**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI SYEKH NURJATI CIREBON**

1445 H / 2024 M

**PENGARUH KUALITAS INFORMASI DAN PENANGANAN
KELUHAN TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN
NASABAH SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*
(SURVEI PADA PT. BSI KCP CIREBON CILEDUG)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon



Oleh:

SITI JULAEKHA

NIM. 2008203106

IAIN SYEKH NURJATI
CIREBON

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI SYEKH NURJATI CIREBON
1445 H / 2024 M**

ABSTRAK

SITI JULAEKHA, NIM: 2008203106. “PENGARUH KUALITAS INFORMASI DAN PENANGANAN KELUHAN TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* (SURVEI PADA PT. BSI KCP CIREBON CILEDUG)”, 2024.

Loyalitas nasabah merupakan puncak dari pencapaian para pelaku bisnis perbankan, timbulnya loyalitas pada nasabah didukung oleh beberapa faktor, seperti kualitas informasi yang didapat tidak akurat dan lambatnya penanganan keluhan yang diterima. Selain itu ketidaksesuaian harapan nasabah melalui kepuasan menjadi faktor bagi nasabah menentukan loyalitas. Sehingga dari permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh secara parsial, simultan dan jalur Path antara kualitas informasi dan penanganan keluhan terhadap loyalitas melalui kepuasan nasabah sebagai variabel mediator studi pada PT. BSI KCP Cirebon Ciledug.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Sampel pada penelitian ini yaitu nasabah PT. BSI KCP Cirebon Ciledug berjumlah 100 responden. Adapun teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner, angket dan studi kepustakaan. Analisis data yang digunakan yaitu analisis statistik deskriptif, analisis statistik berupa uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik berupa uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas dan uji linearitas, uji regresi linear berganda, uji koefisien determinasi (R^2) serta uji hipotesis berupa uji T (parsial) dan uji F (simultan) serta analisis jalur Path dengan menggunakan SPSS Statistics Versi 16.0.

Berdasarkan hasil penelitian ini dengan taraf signifikansi 5% diperoleh kesimpulan: terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas informasi terhadap loyalitas sebesar ($0,001 < 0,05$), dan t hitung ($3,299 > 1,984$), terdapat pengaruh positif dan signifikan penanganan keluhan terhadap loyalitas sebesar ($0,000 < 0,05$) dan t hitung ($5,590 > 1,984$), terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas informasi terhadap kepuasan sebesar ($0,013 < 0,05$) dan t hitung ($2,490 > 1,984$), signifikan dan tidak terdapat pengaruh positif penanganan keluhan terhadap kepuasan sebesar ($0,029 < 0,05$) dan t hitung ($1,052 < 1,984$), terdapat pengaruh positif dan signifikan loyalitas terhadap kepuasan sebesar ($0,000 < 0,05$) dan t hitung ($5,070 < 1,984$), terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas informasi terhadap loyalitas melalui kepuasan sebagai variabel mediator sebesar 0,291 dan t hitung ($2,577 > 1,984$), terdapat pengaruh positif dan signifikan penanganan keluhan terhadap loyalitas melalui kepuasan sebagai variabel mediator sebesar 0,255 t hitung ($2,577 > 1,984$).

Kata kunci: Kualitas Informasi, Penanganan Keluhan, Kepuasan, Loyalitas

ABSTRACT

SITI JULAEKHA, NIM: 2008203106. "THE INFLUENCE OF INFORMATION QUALITY AND COMPLAINT HANDLING ON LOYALTY THROUGH CUSTOMER SATISFACTION AS A INTERVENING VARIABLE (SURVEY AT PT. BSI KCP CIREBON CILEDUG)", 2024.

Customer loyalty is the pinnacle of achievement for banking business players. The emergence of loyalty to customers is supported by several factors, such as the inaccurate quality of the information obtained and the slow handling of complaints received. Apart from that, the mismatch in customer expectations through satisfaction is a factor in determining customer loyalty. So from these problems, this research aims to analyze the partial, simultaneous and path influence between information quality and complaint handling on loyalty through customer satisfaction as a study mediator variable at PT. BSI KCP Cirebon Ciledug.

This research uses a quantitative type of research. The sample in this research is customers of PT. BSI KCP Cirebon Ciledug numbered 100 respondents. The data collection techniques include distributing questionnaires, questionnaires and literature studies. The data analysis used is descriptive statistical analysis, statistical analysis in the form of validity and reliability tests, classic assumption tests in the form of normality tests, multicollinearity tests, heteroscedasticity tests and linearity tests, multiple linear regression tests, coefficient of determination tests (R^2) and hypothesis tests, in the form of T test (partial) and F test (simultaneous) as well as Path path analysis using SPSS Statistics 16.0.

Based on the results of this research with a significance level of 5%, the conclusion is obtained: there is a positive and significant influence of information quality on loyalty of ($0.001 < 0.05$), and t count ($3.299 > 1.984$), there is a positive and significant influence of complaint handling on loyalty of ($0.000 < 0.05$) and t count ($5.590 > 1.984$), there is a positive and significant influence of information quality on satisfaction of ($0.013 < 0.05$) and t count ($2.490 > 1.984$), significant and there is no positive influence of complaint handling on satisfaction is ($0.029 < 0.05$) and t count is ($1.052 < 1.984$), there is a positive and significant influence of loyalty on satisfaction of ($0.000 < 0.05$) and t count is ($5.070 > 1.984$), there is a positive and significant influence of information quality on loyalty through satisfaction as a mediator variable of 0.291 and t count ($2.577 > 1.984$), there is a positive and significant influence of complaint handling on loyalty through satisfaction as a mediator variable of 0.255 t count ($2.577 > 1.984$).

Keywords: Information Quality, Complaint Handling, Satisfaction, Loyalty

خلاصة

SITI JULAEKHA, NIM: 2008203106. " تأثير جودة المعلومات ومعالجة الشكاوى على الولاء من خلال " بنك الشريعة الإندونيسي، شركة ذات مسؤولية محدودة، مكتب سيريبون رضا العملاء كمتغير وسيط (دراسة في سيليدوج الفرعي.

إن ولاء العملاء هو قمة الإنجاز بالنسبة للعاملين في مجال الأعمال المصرفية، ويدعم ظهور الولاء للعملاء عدة عوامل، مثل الجودة غير الدقيقة للمعلومات التي يتم الحصول عليها وبطء التعامل مع الشكاوى الواردة. وبصرف النظر عن ذلك، فإن عدم التطابق في توقعات العملاء من خلال الرضا يعد عاملاً في تحديد ولاء العملاء. ومن هذه المشكلات يهدف هذا البحث إلى تحليل التأثير الجزئي والمتزامن والمساري بين جودة المعلومات ومعالجة الشكاوى على الولاء من خلال رضا بنك الشريعة الإندونيسي شركة ذات مسؤولية محدودة مكتب فرعي. العملاء كمتغير وسيط للدراسة في جامعة طنطا سيريبون سيليدوج.

بنك الشريعة بلغ عدد المشاركين في يستخدم هذا البحث نوع البحث الكمي. العينة في هذا البحث هي عملاء شركة مشارك. وتشمل تقنيات جمع البيانات توزيع مائة الإندونيسي شركة ذات مسؤولية محدودة مكتب فرعي سيريبون سيليدوج الاستبيانات والاستبيانات والدراسات الأدبية. تحليل البيانات المستخدم هو التحليل الإحصائي الوصفي، التحليل الإحصائي في شكل اختبارات الصلاحية والثبات، اختبارات الافتراض الكلاسيكية في شكل اختبارات الحالة الطبيعية، اختبارات الخطية المتعددة، اختبارات التغيرات الخطية، اختبارات الانحدار الخطي المتعدد، اختبارات معامل التحديد متزامن) بالإضافة إلى تحليل المسار باستخدام (F جزئي) واختبار T واختبارات الفرضيات على شكل اختبار (R^2) ستة عشر نقطة صفر البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية إحصائيات.

وبناء على نتائج هذا البحث بمستوى دلالة 5% تم التوصل إلى الاستنتاج التالي: يوجد تأثير إيجابي ومعنوي لجودة ثلاث نقاط اثنان تسعة (t المعلومات على الولاء قدره (صفر نقطة صفر واحد > صفر نقطة صفر خمسة)، وعدد ، ويوجد هناك تأثير إيجابي ومعنوي للتعامل مع الشكاوى على الولاء بمقدار (صفر نقطة واحدة تسعة ثمانية أربعة > تسعة نقطة واحدة تسعة ثمانية > خمسة فاصل خمسة تسعة صفر) t نقطة صفر صفر > صفر نقطة صفر خمسة) وعدد ، كما يوجد تأثير إيجابي ومعنوي لجودة المعلومات على الرضا بمقدار (صفر نقطة صفر واحد ثلاثة > صفر نقطة أربعة) معنى ولا يوجد تأثير إيجابي (نقطة واحدة تسعة ثمانية أربعة > اثنان نقطة أربعة تسعة صفر) t صفر خمسة) وعدد هو (نقطة واحدة t للتعامل مع الشكاوى على الرضا قدره (صفر نقطة صفر اثنان تسعة > صفر نقطة صفر خمسة) وعدد صفر خمسة اثنان > نقطة واحدة تسعة ثمانية أربعة)، ويوجد تأثير إيجابي ومعنوي للولاء على الرضا قدره (صفر نقطة هو (خمس صفر سبعة صفر > نقطة واحدة تسعة ثمانية أربعة)، t صفر صفر صفر > صفر نقطة صفر خمسة) وعدد هناك تأثير إيجابي ومعنوي لجودة المعلومات على الولاء من خلال الرضا كمتغير وسيط قدره صفر نقطة اثنان تسعة واحد ، هناك تأثير إيجابي ومعنوي للتعامل مع الشكاوى (نقطة واحدة تسعة ثمانية أربعة > اثنان نقطة خمسة سبعة) t وعدد على الولاء من خلال الرضا كمتغير وسيط قدره صفر نقطة اثنان خمسة خمسة طن (اثنان نقطة خمسة سبعة < نقطة (واحدة تسعة ثمانية أربعة).

الكلمات المفتاحية: جودة المعلومات، التعامل مع الشكاوى، الرضا، الولاء

PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS INFORMASI DAN PENANGANAN KELUHAN
TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN NASABAH SEBAGAI
VARIABEL *INTERVENING* (SURVEI PADA PT. BSI KCP CIREBON CILEDUG)**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Pada Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Diana Djuwita, MM

NIP. 198003142008012018

Hj. Nining Wahyuningsih, S.E., MM

NIP. 197309302007102001

Mengetahui :

Ketua Jurusan Perbankan Syariah,



NIP. 198307022011011008

NOTA DINAS

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

IAIN Syekh Nurjati Cirebon

di

Cirebon

Assalamu'alaikum Wr. Wb.


Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi saudara/i **Siti Julaekha**, NIM : 2008203106 dengan judul **"PENGARUH KUALITAS INFORMASI DAN PENANGANAN KELUHAN TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (SURVEI PADA PT. BSI KCP CIREBON CILEDUG"**. Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut diatas sudah dapat diajukan pada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon untuk di munaqasyahkan.


Wassalamu'alaikumWr. Wb.

Menyetujui :

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Diana Djuwita, MM


Hj. Nining Wahyuningsih, S.E., MM

NIP. 198003142008012018

NIP. 197309302007102001

Mengetahui :

Ketua Jurusan Perbankan Syariah,




Dr. Wartoyo M.Si

NIP. 198307022011011008

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS INFORMASI DAN PENANGANAN KELUHAN TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (SURVEI PADA PT. BSI KCP CIREBON CILEDUG” oleh SITI JULAEKHA, NIM: 2008203106 telah diajukan dalam sidang Munaqasyah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal 06 Maret 2024.

Skripsi telah diterima sebagai salah satu syarat mendapat gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.



Penguji I

Dr. H. Ayus Ahmad Yusuf, M.Si

NIP. 197108012000031000

Penguji II

Haulah Nakhwatunnisa, M.Si

NIP. 1984020820190302005

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Siti Julackha

NIM : 2008203106

Tempat tanggal lahir : Cirebon, 10 Januari 2002

Alamat : Dusun Manis, RT. 006/ RW.002 Desa Mertapada Kulon Kec.
Astanajapura Kab. Cirebon.

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS INFORMASI DAN PENANGANAN KELUHAN TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI PADA PT. BSI KCP CIREBON CILEDUG)”** ini beserta isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Seluruh ide, pendapat, atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Cirebon, 6 Februari 2024

Saya yang menyatakan,



SITI JULAEKHA

NIM: 2008203106

KATA PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim,

Dengan mengucap syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan nikmat, karunia dan kemudahan yang diberikan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan serta kepada Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan syafaat dan tauladan yang baik kepada umatnya.

Karya ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya Bapak Kaudin dan Ibu Tini yang telah memberikan kasih sayang, dukungan dan doa yang tiada hentinya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Terima kasih kepada kakak-kakak saya Iah Fadhilah, Siti Aulia, Noni Wahyuni dan Sefri Alamsyah yang telah memberikan doa dan semangat kepada adik tercinta tiada henti sehingga sampai pada tahap ini.

Terima kasih saya ucapkan kepada Dosen Pembimbing I Ibu Diana Djuwita, M.M dan Dosen Pembimbing II Ibu Hj. Nining Wahyuningsih, S.E. M.M yang telah membimbing dan memberikan masukan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu, semoga ilmu yang telah diberikan mendapat keberkahan dari Allah SWT.

Terima kasih juga saya ucapkan untuk sahabat-sahabat saya Dinda Khoirunnisa, Putri Adistiana Nurul Syamsiah, Linatuzzakiyah, Sekar Widya Ningrum, Siti Khoiryriyah, Ziyah Ayu Malikhah, Zahwa Nafidhatul Jannah, Alfina Nur Fizriyah, Neni Hani Patul Piqri, Andhini Apriliani, Marlina, Bintang, yang telah memberikan doa, motivasi dan semangatnya dalam penyelesaian skripsi ini. Terima kasih banyak untuk kalian.

Teruntuk teman-teman seperjuangan saya yaitu Perbankan Syariah C, terima kasih atas kebersamaannya semasa kuliah, canda tawa kalian akan selalu saya ingat. Semoga kita semua menjadi orang yang sukses dan tetap menjaga silaturahmi dengan baik.

Terima kasih kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini, semoga kebaikan kalian dibalas oleh Allah SWT.

Salam,

Siti Julaekha

MOTTO HIDUP

“Libatkan Allah dalam langkah yang telah direncanakan”

مَنْ جَدَّ وَجَدَ

“Barang siapa yang bersungguh-sungguh pasti ia akan meraihnya”



RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Siti Julaekha, dilahirkan di Cirebon pada tanggal 10 Januari 2002 dari pasangan Bapak Kaudin dan Ibu Tini. Merupakan anak kelima dari lima bersaudara. Penulis bertempat tinggal di Dusun Manis RT.006/ RW.002 Desa Mertapada Kulon Kecamatan Astanajapura Kabupaten Cirebon.

Penulis menyelesaikan pendidikan formal, yaitu:

1. TK Raudhatul Athfal Patwa Mertapada Kulon lulus tahun 2007-2008
2. MIS Wathoniyah Putri Mertapada Kulon pada tahun 2008-2014
3. MTs Agama Islam Mertapada Kulon pada tahun 2014-2017
4. MAN 3 Cirebon pada tahun 2017-2020

Dalam bidang akademiknya penulis melanjutkan program sarjana strata satu (S1) pada Fakultas Bisnis dan Ekonomi Islam Jurusan Perbankan Syariah, dengan judul skripsi **“PENGARUH KUALITAS INFORMASI DAN PENANGANAN KELUHAN TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI PADA PT. BSI KCP CIREBON CILEDUG)”**, dibawah bimbingan Ibu Diana Djuwita, M.M dan Ibu Hj. Nining Wahyuningsih, S.E. M.M.

Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil 'alamiin, segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang telah memberikan limpaham rahmat, karunia dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada Rasulullah SAW, beserta keluarga, sahabat, dan pengikut-pengikutnya. Adapun skripsi ini yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS INFORMASI DAN PENANGANAN KELUHAN TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* (STUDI PADA PT. BSI KCP CIREBON CILEDUG”**. Skripsi ini disusun untuk menyelesaikan studi jenjang Strata 1 (S1) Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Pelaksanaan penelitian dan penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan baik berkat dukungan dan kerjasama dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag., Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon
2. Bapak Dr. H. Didi Sukardi, M.H., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon
3. Bapak Dr. Wartoyo, M.Si., Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon
4. Ibu Hj. Nining Wahyuningsih, S.E., M.M., Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon sekaligus dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, petunjuk, bantuan dan kesabaran dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Ibu Diana Djuwita, M.M., Pembimbing I Skripsi yang telah memberikan bimbingan, petunjuk, bantuan dan kesabaran dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak Eef Saefulloh, M.Ag., Dosen Pembimbing Akademik saya yang selalu memberikan arahan dan bimbingan selama perkuliahan.
7. Segenap dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon, yang telah memberikan ilmunya dengan ikhlas selama penulis menempuh studi di Jurusan Perbankan Syariah.
8. Bapak Kaudin, Ibu Tini, kakak: Ilah Fadhilah, Siti Aulia, Noni Wahyuni, Sefri Alamsyah yang telah memberikan doa dukungannya dalam penyelesaian skripsi.

9. Teman seperjuangan Putri Adistiana Nurul Syamsiah, Linatuzzakiyah, Neni Hani Patul Piqri, Sekar Widya Ningrum yang telah memberikan banyak bantuan dan semangat selama penyelesaian skripsi ini.
10. Seluruh teman-teman Perbankan Syariah C yang telah berjuang bersama selama masa perkuliahan
11. Seluruh teman-teman angkatan 2020 yang telah berjuang bersama selama masa perkuliahan
12. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah membantu selama proses penyelesaian skripsi ini.

Cirebon, 07 Februari 2024

Penulis,

Siti Julækha

2008203106



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
خلاصة	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
NOTA DINAS	v
LEMBAR PENGESAHAN	vii
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI	vii
KATA PERSEMBAHAN	viii
MOTTO HIDUP	ix
RIWAYAT HIDUP	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Sistematika Penulisan.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Teori dan Konsep	9
1. Kualitas Informasi	9
2. Penanganan Keluhan	10
3. Loyalitas Nasabah.....	11
4. Kepuasan Nasabah.....	12
B. Penelitian Terdahulu	14
C. Kerangka Pemikiran.....	19
D. Hipotesis.....	21
BAB III METODE PENELITIAN	22
A. Pendekatan Penelitian	22
B. Populasi dan Sampel	22

C. Metode dan Pengumpulan Data	23
D. Teknik Pengumpulan Data	23
E. Operasional Variabel.....	24
F. Teknik Analisis Data.....	27
1. Uji Validitas.....	27
2. Uji Realibilitas	28
3. Uji Asumsi Klasik	28
4. Analisis jalur Path.....	29
6. Pengujian Hipotesis	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	32
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	32
1. Sejarah Singkat Bank Syariah Indonesia (BSI)	32
2. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia (BSI)	32
3. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia (BSI).....	33
B. Deskripsi Karakteristik Responden.....	35
1. Responden Menurut Jenis Kelamin.....	35
2. Responden Menurut Usia	35
3. Responden Menurut Pekerjaan.....	36
4. Responden Menurut Lama Menjadi Nasabah	37
C. Analisis Deskriptif Penelitian.....	38
D. Uji Kualitas Data.....	43
E. Uji Asumsi Klasik	46
3. Uji Normalitas	40
4. Uji Multikolinearitas.....	43
5. Uji Heteroskedastisitas	44
6. Uji Linearitas	47
F. Uji Statistik Hipotesis Jalur Path.....	50
G. Pembahasan Hasil Penelitian	58
BAB V PENUTUP	68
A. Kesimpulan.....	68
B. Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN.....	74

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 1 Skala Likert	24
Tabel 3. 2 Operasional Variabel.....	25
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	36
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	36
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama menjadi Nasabah	37
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Data	44
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas Data.....	45
Tabel 4. 7 Interpretasi Koefisien Korelasi.....	45
Tabel 4. 8 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov Test	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 9 Multikolinearitas Model 1.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 10 Multikolinearitas Model 2.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 11 Hasil Uji Glajser 1.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 12 Hasil Uji Glajser 2.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 13 Hasil Uji Linearitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 14 Hasil Uji Linearitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 15 Hasil Uji Linearitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 16 Hasil Uji Regresi Model Pertama.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 17 Hasil Uji Jalur Path Model Pertama.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 18 Hasil Uji Regresi Model Kedua	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 19 Hasil Uji Jalur Path Model Kedua	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 20 Ringkasan Hasil Hipotesis 1	51
Tabel 4. 21 Ringkasan Hasil Hipotesis 2	52
Tabel 4. 22 Ringkasan Hasil Hipotesis 3	52
Tabel 4. 23 Ringkasan Hasil Hipotesis 4	53
Tabel 4. 24 Ringkasan Hasil Hipotesis 5	54
Tabel 4. 25 Ringkasan Hasil Hipotesis 6	55
Tabel 4. 25 Ringkasan Hasil Hipotesis 7	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 : Kerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 1: Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia (BSI).....	33
Gambar 4. 2: Histogram Frekuensi Variabel Kepuasan.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 3: P-Plot Variabel Kepuasan	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 4: Histogram Frekuensi Variabel Loyalitas.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 5: P-Plot Variabel Loyalitas	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 6: Scatterplot Variabel Kepuasan	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 7: Scatterplot Variabel Loyalitas	Error! Bookmark not defined.



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUESIONER PENELITIAN	67
LAMPIRAN 2 PROFIL RESPONDEN DAN TABULASI DATA KUESIONER	71
LAMPIRAN 3 HASIL OUTPUT SPSS.....	83
LAMPIRAN 4 SK PENELITIAN.....	99
LAMPIRAN 5 DOKUMENTASI PENELITIAN	100

