

## DAFTAR ISI

|   |            |
|---|------------|
| <b>HALAMAN JUDUL</b>                              |            |
| <b>PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>               | <b>i</b>   |
| <b>PENGESAHAN TIM PENGUJI .....</b>               | <b>ii</b>  |
| <b>ABSTRAK .....</b>                              | <b>iii</b> |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                        | <b>iv</b>  |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                            | <b>vi</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>                    | <b>1</b>   |
| A. Latar Belakang Masalah .....                   | 1          |
| B. Rumusan Masalah .....                          | 7          |
| C. Batasan Masalah .....                          | 7          |
| D. Tujuan Penelitian .....                        | 8          |
| E. Manfaat Penelitian .....                       | 8          |
| F. Penjelasan Judul .....                         | 8          |
| G. Sumber Data.....                               | 9          |
| H. Metode Penelitian.....                         | 10         |
| <b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>                | <b>13</b>  |
| A. Loyalitas .....                                | 13         |
| 1. Pengertian Loyalitas.....                      | 13         |
| 2. Karakter Loyalitas Pelanggan .....             | 14         |
| 3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas..... | 16         |
| 4. Indikator Loyalitas .....                      | 20         |
| 5. Manfaat Loyalitas.....                         | 20         |
| 6. Tingkatan Loyalitas.....                       | 21         |
| B. Naasabah .....                                 | 21         |
| 1. Pengertian Nasabah.....                        | 21         |
| 2. Sifat-Sifat Nasabah.....                       | 24         |

|  |           |
|--|-----------|
| <b>BAB III GAMBARAN UMUM BANK SYARIAH BUKOPIN KANTOR<br/>CABANG PEMBANTU UPI YPTK PADA.....</b>      | <b>27</b> |
| A. Sejarah Singkat Berdirinya Bank Syariah Bukopin Cabang Pembantu UPI<br>YPTK Padang .....          | 27        |
| B. Visi, Misi dan Nilai Perusahaan PT. Bank Syariah Bukopin Cabang<br>Pembantu UPI YPTK Padang ..... | 30        |
| C. Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Pembantu UPI<br>YPTK Padang .....             | 31        |
| D. Produk-Produk PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Pembantu UPI YPTK<br>padang.....                    | 36        |
| <b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>  | <b>51</b> |
| A. Upaya Bank Syariah Bukopin UPI YPTK Padang dalam Meningkatkan<br>Loyalitas Nasabah Penabung ..... | 51        |
| <b>BAB V PENUTUP .....</b>   | <b>59</b> |
| A. Kesimpulan .....  | 59        |
| B. Saran .....   | 59        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b>  |           |