DAFTAR ISI

Halaman Judul i
Halaman Persetujuan ii
Halaman Pengesahan iii
Pernyataan Keaslian iv
Daftar Isi v
Daftar Tabel vii
Daftar Gambar viii
Abstrak ix
BAB I Pendahuluan 1
A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 25
C. Tujuan Penelitian 26
D. Manfaat Penelitian 26
E. Sistematika Penulisan 27
BAB II Landasan Teori 30
A. Pemasaran 30
B. *Switching Barriers* 35
C. *Service Recovery*..... 41
D. Gambaran Umum BRI Syariah KCP Bojonegoro 43
E. Strategi Pemasaran BRI Syariah KCP Bojonegoro 50
F. Kendala Pemasaran BRI Syariah KCP Bojonegoro 57
G. Penelitian Terdahulu 60
H. Hipotesis 66
BAB III Metode Penelitian 67
A. Gambaran Umum BRI Syariah KCP Bojonegoro 67
B. Kerangka Berfikir 70
C. Variabel Penelitian 71
D. Populasi dan Sampel 73
E. Teknik Analisis dan Keabsahan Data 75
BAB IV Analisis dan Pembahasan 81
A. Hasil Penelitian dan Analisis 81

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

B. Uji Hipotesis 95
C. Pembahasan 103
BAB V Simpulan dan Saran 122
A. Simpulan 122
B. Saran 123
Daftar Pustaka 124
Lampiran-lampiran

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1: Penelitian Terdahulu 60
Tabel 3.1: Variabel Penelitian 71
Tabel 4.1: Distributive Justice 81
Tabel 4.2: Procedural Justice 82
Tabel 4.3: Interactional Justice 82
Tabel 4.4: Switching Barriers 83
Tabel 4.5: Validasi Variabel Distributive Justice 87
Tabel 4.6: Validasi Variabel Procedural Justice 88
Tabel 4.7: Validasi Variabel Interactional Justice 88
Tabel 4.8: Validasi Variabel Switching Barriers 90
Tabel 4.9: Validasi Indikator Variabel 92
Tabel 4.10: R Square 98
Tabel 4.11: Composite Reliability 99

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1: Kerangka Berpikir 70
Gambar 4.1: Calculate SmartPLS 84
Gambar 4.2: PLS Algoritma 93
Gambar 4.3: Uji Hipotesis 96
Gambar 4.4: Perhitungan Bootstrapping 100

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id