

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar	i
Halaman Sampul Dalam	ii
Halaman Persetujuan	iii
Halaman Pengesahan	iv
Halaman Motto	v
Halaman Persembahan	vi
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Gambar	xv
Daftar Lampiran.....	xvi
Abstrak	xvii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah.....	7
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian.....	8
F. Penegasan Istilah.....	9
G. Sistematika Penulisan Skripsi	11

BAB II LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teoritis	14
----------------------------	----

1. Pengertian Bank Syariah.....	14
2. <i>Servicescape</i>	16
a. <i>Ambient</i>	19
b. <i>Design</i>	20
c. Sosial.....	21
3. Kualitas Pelayanan	23
a. Pengertian Kualitas Pelayanan	23
b. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	25
c. Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik Atau Berkualitas	28
4. <i>Frontliner</i>	29
a. Pengertian <i>Customer Service</i>	29
b. Fungsi dan Tugas <i>Customer Service</i>	30
c. Pengertian <i>Teller</i>	32
d. Fungsi dan <i>Job Description Teller</i>	33
e. Pengertian Satuan Pengamanan atau SATPAM.....	34
f. Tugas dan Tanggungjawab SATPAM	34
5. Kepuasan Nasabah.....	35
a. Dampak Kepuasan Nasabah.....	37
b. Hal-Hal yang Perlu Dilakukan untuk Kepuasan Nasabah	39
c. Faktor Utama Kepuasan Nasabah.....	40
B. Hasil-Hasil Penelitian Terdahulu	41
C. Kerangka Konseptual	47
D. Hipotesis Penelitian	50

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian.....	52
1 Pendekatan Penelitian.....	52
2 Jenis Penelitian.....	53
B. Populasi, Sampel Dan Sampling Penelitian.....	53
1 Populasi.....	53
2 Sampling.....	54
3 Sampel.....	55
C. Data dan Sumber Data.....	56
D. Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian.....	59
1. Teknik Pengumpulan Data.....	59
a. Observasi.....	59
b. Angket.....	60
c. Wawancara.....	60
E. Instrumen Penelitian.....	61
F. Teknik Analisis Data.....	65
1. Uji Instrumen Data.....	65
a. Uji Validitas.....	65
b. Uji Reliabilitas.....	67
2. Uji Normalitas Data.....	68
3. Uji Asumsi Klasik.....	68
a. Uji Multikolinieritas.....	68
b. Uji Heteroskedastisitas.....	69

c. Uji Autokorelasi	70
4. Uji Analisa Regresi Berganda	70
5. Uji Hipotesis.....	71
a. Uji-T (Parsial).....	72
b. Uji F (Simultan).....	72
6. Uji Koefisien Determinasi	73

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambar Objek Penelitian Penelitian	74
1. Letak Geografis Objek Penelitian	74
a. Lokasi Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar	76
b. Kondisi Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar	77
2. Sejarah PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar	78
3. Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar	81
4. Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar	81
B. Deskripsi Karakteristik Responden.....	82
1. Usia Responden.....	83
2. Jenis Kelamin Responden.....	81
3. Pendidikan Responden	84
4. Pekerjaan Responden	86
5. Pendapatan Responden.....	87
C. Deskripsi Variabel.....	88
1. Variabel <i>Servicescape</i> (X1)	88
a. Indikator <i>Cleaniness</i> (Kebersihan) (X1.1).....	91

b.	<i>Air</i> (Kualitas Udara) (X1.2)	93
c.	<i>Scent</i> (Aroma) (X1.3)	95
d.	<i>Light Exposure</i> (Sumber Cahaya) (X1.4)	97
e.	<i>Noise</i> (Suara) (X1.5).....	99
f.	Estetika (Penampilan Artistik) (X1.6)	101
g.	Fungsional (Penataan Fasilitas dan Petunjuk yang Memudahkan Nasabah) (X1.7)	103
h.	Sosial (Perlakuan Karyawan Serta Penampilannya dari Kesan Nasabah (X1.8).....	107
2.	Variabel Kualitas Pelayanan <i>Frontliner</i> (X2).....	109
a.	Indikator <i>Tangible</i> (X2.1)	112
b.	Indikator <i>Reability</i> (X2.2).....	114
c.	Indikator <i>Responsiveness</i> (Daya Tangkap) (X2.3)	118
d.	Indikator <i>Assurance</i> (Jaminan) (X2.4)	120
e.	Indikator <i>Empathy</i> (Empati) (X2.5)	123
3.	Variabel Kepuasan Nasabah (Y)	125
a.	Indikator Pelayanan (Y1.1)	127
b.	Indikator Produk (Y1.2).....	130
c.	Indikator Keamanan dan Kenyamanan (Y1.3).....	132
D.	Analisis Data.....	136
1.	Uji Instrumen Data	136
a.	Uji Validitas	136
b.	Uji Reabilitas	140

2. Uji Normalitas Data.....	142
3. Uji Asumsi Klasik	144
a. Uji Multikolinieritas	144
b. Uji Heteroskedastisitas.....	145
4. Analisis Regresi Berganda.....	146
5. Uji Statistik	148
a. Uji Statistik t (Parsial)	148
b. Uji Statistik f (Simultan)	149
6. Uji Koefisien Determinasi	150

BAB V PEMBAHASAN

A. Pengaruh <i>Servicescape</i> Terhadap Kepuasan Nasabah	151
B. Pengaruh Kualitas Pelayanan <i>Frontliner</i> Terhadap Kepuasan Nasabah.....	152
C. Pengaruh <i>Servicescape</i> dan Kualitas Pelayanan <i>Frontliner</i> Terhadap Kepuasan Nasabah	153

BAB V PEMBAHASAN

A. Kesimpulan.....	156
B. Saran	158

Daftar Tabel

Tabel

1.1 Produk Dan Jumlah Nasabah Tabungan	3
2.1 Kuesioner <i>Servicescape</i>	48
2.2 Kuesioner Kualitas Pelayanan <i>Frontliner</i>	49
2.3 Kuesioner Kepuasan Nasabah	50
3.1 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	62
3.2 Kriteria Reliabilitas	67
4.1 Data Deskriptif Variabel <i>Servicescape</i> (X1)	88
4.2 Hasil Skor Kuesioner Pertanyaan (X1.1.1)	91
4.3 Hasil Kuesioner Pertanyaan (X1.1.2)	92
4.4 Hasil Kuesioner Pertanyaan (X1.2.1)	93
4.5 Hasil Kuesioner Pertanyaan (X1.2.2)	94
4.6 Hasil Kuesioner Pertanyaan (X1.3.1)	95
4.7 Hasil Kuesioner Pertanyaan (X1.3.2)	96
4.8 Hasil Kuesioner Pertanyaan (X1.4.1)	97
4.9 Hasil Kuesioner Pertanyaan (X1.4.2)	98
4.10 Hasil Kuesioner Pertanyaan (X1.5.1)	99
4.11 Hasil Kuesioner Pertanyaan (X1.5.2)	100
4.12 Hasil Kuesioner Pertanyaan (X1.6.1)	101
4.13 Hasil Kuesioner Pertanyaan (X1.6.2)	102
4.14 Hasil Kuesioner Pertanyaan (X1.7.1)	103
4.15 Hasil Kuesioner Pertanyaan (X1.7.2)	104
4.16 Hasil Kuesioner Pertanyaan (X1.7.3)	105
4.17 Hasil Kuesioner Pertanyaan (X1.7.4)	106
4.18 Hasil Kuesioner Pertanyaan (X1.8.1)	107
4.19 Hasil Kuesioner Pertanyaan (X1.8.2)	108
4.20 Data Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan <i>Frontliner</i> (X2)	109
4.21 Hasil Kuesioner Pertanyaan (X2.1.1)	112
4.22 Hasil Kuesioner Pertanyaan (X2.1.2)	113

4.23 Hasil Kuesioner Pertanyaan (X2.2.1)	114
4.24 Hasil Kuesioner Pertanyaan (X2.2.2)	115
4.25 Hasil Kuesioner Pertanyaan (X2.2.3)	116
4.26 Hasil Kuesioner Pertanyaan (X2.2.4)	117
4.27 Hasil Kuesioner Pertanyaan (X2.3.1)	118
4.28 Hasil Kuesioner Pertanyaan (X2.3.2)	119
4.29 Hasil Kuesioner Pertanyaan (X2.4.1)	120
4.30 Hasil Kuesioner Pertanyaan (X2.4.2)	121
4.31 Hasil Kuesioner Pertanyaan (X2.4.3)	122
4.32 Hasil Kuesioner Pertanyaan (X2.5.1)	123
4.33 Hasil Kuesioner Pertanyaan (X2.5.2)	124
4.34 Data Deskriptif Kepuasan Nasabah (Y).....	125
4.35 Hasil Kuesioner Pertanyaan (Y1.1.1)	127
4.36 Hasil Kuesioner Pertanyaan (Y1.1.2)	128
4.37 Hasil Kuesioner Pertanyaan (Y1.1.3)	129
4.38 Hasil Kuesioner Pertanyaan (Y1.2.1)	130
4.39 Hasil Kuesioner Pertanyaan (Y1.2.2)	131
4.40 Hasil Kuesioner Pertanyaan (Y1.3.1)	132
4.41 Hasil Kuesioner Pertanyaan (Y1.3.2)	133
4.42 Hasil Kuesioner Pertanyaan (Y1.3.3)	134
4.43 Hasil Kuesioner Pertanyaan (Y1.3.4)	135
4.44 Uji Validitas <i>Servicescape</i> (X1)	137
4.45 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan <i>Frontliner</i> (X2).....	138
4.46 Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y).....	139
4.47 Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Servicescape</i> (X1)	140
4.48 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan <i>Frontliner</i> (X2).....	141
4.49 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y).....	141
4.50 Hasil Uji Reliabilitas	142
4.51 Hasil Uji Normalitas Data Dengan <i>Kolmogrov-Smirnov</i>	143
4.52 Hasil Uji Multikolinieritas	144
4.53 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	146

4.54 Hasil Uji T (Parsial)	148
4.55 Hasil Uji F (Simultan).....	155
4.56 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	150

DAFTAR GAMBAR

Gambar

2.1 Kerangka Konseptual	49
4.1 Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.....	81
4.2 Diagram Lingkaran Usia	83
4.3 Diagram Lingkaran Jenis Kelamin	84
4.4 Diagram Lingkaran Pendidikan	85
4.5 Diagram Lingkaran Pekerjaan	86
4.6 Diagram Lingkaran Pendapatan.....	87
4.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas	145

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 : Dokumentasi Penelitian

Lampiran 3 : Hasil Score Untuk Variabel *Servicescape*

Lampiran 4 : Hasil Score Variabel Kualitas Pelayanan *Frontliner*

Lampiran 5 : Hasil Score Variabel Kepuasan Nasabah

Lampiran 6 : Hasil Uji Validitas Variabel *Servicescape*

Lampiran 7 : Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan *Frontliner*

Lampiran 8 : Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah

Lampiran 9 : Hasil Uji Reliabilitas Variabel *Servicescape*

Lampiran 10 : Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan *Frontliner*

Lampiran 11 : Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah

Lampiran 12 : Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov Test

Lampiran 13 : Hasil Uji Normalitas P-P Plot

Lampiran 14 : Hasil Uji Multikolinearitas

Lampiran 15 : Hasil Uji Heterokedastisitas

Lampiran 16 : Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Lampiran 17 : Hasil Uji T (Parsial)

Lampiran 18 : Hasil Uji F (Simultan)

Lampiran 19 : Hasil Uji Koefisien Determinasi (R)

Lampiran 20 : Surat Ijin Penelitian

Lampiran 21 : Surat Persetujuan Penelitian

Lampiran 22 : Surat Bukti Telah Melakukan Penelitian

Lampiran 23 : Surat Pernyataan Keaslian Tulisan

Lampiran 24 : Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 25 : Lembar Kendali Bimbingan Skripsi