

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	xiv
Daftar Gambar.....	xv
Daftar Lampiran	xvii
Abstrak	xix

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Rumusan Masalah.....	8
D. Tujuan Penelitian	9
E. Kegunaan Penelitian	10
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian.....	11

G. Penegasan Istilah	12
H. Sistematika Penulisan Skripsi.....	14

BAB II : LANDASAN TEORI

A. <i>Total Quality Management</i>	16
1. Pengertian <i>Total Quality Management</i>	16
2. Karakteristik <i>Total Quality Management</i>	16
B. Kualitas Produk	17
1. Pengertian Kualitas Produk	17
2. Indikator Kualitas Produk.....	18
C. Kualitas Pelayanan.....	20
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	20
2. Indikator Pelayanan yang Baik	21
3. Hakekat Pelayanan.....	23
4. Pelayanan Dalam Pandangan Islam.....	28
D. <i>Automatic Teller Machine</i>	30
1. Pengertian <i>Automatic Teller Machine</i>	30
2. Persyaratan Pemegang Kartu	31
3. Pelayanan <i>Automatic Teller Machine</i>	32
E. Kepuasan Nasabah.....	33
1. Pengertian Kepuasan Nasabah.....	33
2. Metode Pengukuran Kepuasan Nasabah	34
3. Faktor-Faktor Pendukung Kepuasan Nasabah.....	35

F. Perbankan Syariah	40
G. Kajian Penelitian Terdahulu	43
H. Kerangka Konseptual.....	46
I. Hipotesis Penelitian	48

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	50
B. Populasi dan Sampel Penelitian.....	50
1. Populasi Penelitian.....	50
2. Sampling	51
3. Sampel Penelitian	52
C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran.....	53
1. Data.....	53
2. Variabel.....	54
3. Skala Pengukuran	55
D. Teknik Pengumpulan Data	56
1. Observasi.....	57
2. Kuesioner	57
3. Dokumentasi	58
E. Instrumen Penelitian	58
F. Teknik Analisis Data	61
1. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrument.....	61
a. Uji Validitas	61
b. Uji Reliabilitas	61

2. Uji Normalitas.....	62
3. Uji Asumsi Klasik.....	62
a. Uji Multikolinieritas.....	62
b. Uji Heteroskedastisitas.....	63
4. Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	64
5. Uji Hipotesis.....	65
a. Uji Hipotesis Secara Parsial (uji t).....	65
b. Uji Hipotesis Secara Simultan (uji f).....	66
6. Koefisien Determinasi (R^2).....	67

BAB IV : HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Objek Penelitian.....	68
1. Struktur Organisasi Bank Muamalat.....	69
2. Visi dan Misi Bank Muamalat.....	70
B. Produk dan Layanan Bank Muamalat.....	71
C. Karakteristik Data Responden.....	72
D. Hasil Penelitian.....	76
E. Analisis Data.....	80
1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	80
a. Uji Validitas.....	80
b. Uji Reliabilitas.....	82
2. Uji Normalitas.....	84
3. Uji Asumsi Klasik.....	85
a. Uji Multikolinieritas.....	86

b. Uji Heteroskedastitas	87
c. Uji Autokorelasi.....	87
4. Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	88
5. Uji Hipotesis	90
a. Uji Hipotesis Secara Parsial (uji t).....	90
b. Uji Hipotesis Secara Simultan (uji f).....	92
6. Koefisien Determinasi (R^2).....	93

BAB V : PEMBAHASAN

A. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Utama Kediri.	94
B. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Utama Kediri.	95
C. Pengaruh <i>Automatic Teller Machine</i> Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Utama Kediri.	97
D. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan <i>Automatic Teller Machine</i> secara bersama-sama Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Utama Kediri.	99

BAB : PENUTUP

A. Kesimpulan	101
---------------------	-----

B. Saran 102

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN