

DAFTAR ISI

Halaman Sampul	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.....	xiv
Daftar Lampiran	xv
Abstrak	xvi

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identitas Masalah	9
C. Rumusan Masalah.....	10
D. Tujuan Penelitian	10
E. Kegunaan Penelelitian	11
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian.....	12
G. Penegasan Istilah	13
H. Sistematika Pembahasan.....	15

BAB II : LANDASAN TEORI

A. Kualitas Produk	17
1. Pengertian Kualitas Produk	17
2. Pentingnya Kualitas Produk	18
3. Dimensi Kualitas Produk.....	18
4. Langkah-langkah Pengembangan Produk	20
5. Produk-Produk.....	21
B. Penerapan Nilai Islam.....	27
1. Bisnis Perbankan Syariah dalam Konsep Islami	27
2. Prinsip-prinsip Perbankan Syariah	31
C. Kepuasan Nasabah.....	33
1. Pengertian Kepuasan Nasabah	33
2. Metode Pengukuran Kepuasan Nasabah	34
3. Penelitian Terdahulu.....	35
4. Kerangka Konseptual.....	40

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	46
B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian	48
C. Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukurannya	49
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	52
E. Teknik Analisa Data	58
1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	58
a. Uji Validitas.....	58

b. Uji Reliabilitas	59
2. Uji Asumsi Klasik	59
a. Uji Normalitas	60
b. Uji Multikoloneritas.....	60
c. Uji Heteroskedastisitas	61
3. Uji Regresi Linier Berganda.....	62
4. Uji Hipotesis	62
a. Uji t.....	63
b. Uji F.....	64
5. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	68

BAB IV : HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Objek Penelitian	77
B. Deskripsi Karakteristik Responden	84
C. Deskripsi Variabel Penelitian	88
D. Analisis Data.....	88
1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	88
a. Uji Validitas.....	90
b. Uji Reliabilitas	91
2. Uji Asumsi Klasik	91
a. Uji Normalitas	92
b. Uji Multikoloneritas.....	92
c. Uji Heteroskedastisitas	94
3. Uji Regresi Linier Berganda.....	96

4. Uji Hipotesis	97
a. Uji t	98
b. Uji F	100
5. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	101

BAB V : PEMBAHASAN

A. Analisis Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia (BMI), Tbk. Kantor Cabang Utama Kediri	103
B. Analisis Pengaruh Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia (BMI), Tbk. Kantor Cabang Utama Kediri	106
C. Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia (BMI), Tbk. Kantor Cabang Utama Kediri....	108

BAB VI : PENUTUP

A. Kesimpulan	112
B. Saran	114

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN