

DAFTAR ISI

Persetujuan Pembimbing.....	i
Pengesahan Penguji.....	ii
Motto	iii
Persembahan	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar.....	xii
Abstrak.....	xiv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	13
C. Rumusan Masalah.....	13
D. Tujuan Penelitian	14
E. Kegunaan Penelitian.....	14
F. Penegasan Istilah.....	15
G. Sistematika Pembahasan	18

BAB II LANDASAN TEORI

A. Sistem Syariah dalam Lembaga Keuangan.....	20
B. Konsep Citra Perusahaan	32
C. Citra dalam Lembaga Keuangan Syariah.....	33
D. Kualitas Pelayanan.....	35

E. Kepuasan Pelanggan	39
F. Tinjauan Penelitian Terdahulu	44
G. Kerangka Konseptual	47
H. Hipotesis Penelitian.....	48

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	50
B. Populasi	51
C. Sampling	51
D. Sampel Penelitian.....	52
E. Data Penelitian	59

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	67
B. Produk dan Layanan BPRS Lantabur Tebuireng Jombang.....	70
C. Karakteristik Data Responden.....	70
D. Hasil Penelitian	78

BAB V PEMBAHASAN

A. Pembahasan Tentang Pengaruh Sistem Syariah terhadap Kepuasan Nasabah PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang	94
B. Pembahasan Tentang Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang	95

C. Pembahasan Tentang Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang	96
D. Pembahasan Tentang Pengaruh Sistem Syariah, Citra Perusahaan dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang.....	98

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan	100
B. Saran.....	101

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Bank Umum Syariah	2
Tabel 3.1 1 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	56
Tabel 4.1 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	71
Tabel 4.2 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Produk Yang Diambil....	72
Tabel 4.3 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	73
Tabel 4.4 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	74
Tabel 4.5 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	75
Tabel 4.6 1 Karakteristik Berdasarkan Penghasilan Perbulan Responden	76
Tabel 4.7 1 Uji Validitas Variabel Sistem Syariah (X1) Pada Angket	80
Tabel 4.8 1 Uji Validitas Variabel Citra Perusahaan (X2) Pada Angket	80
Tabel 4.9 1 Uji Validitas Kualitas Layanan (X3) Pada Angket	80
Tabel 4.10 1 Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y) Pada Angket....	81
Tabel 4.11 1 Uji Reabilitas Variabel Sistem Syariah.....	81
Tabel 4.12 1 Uji Reabilitas Variabel Citra Perusahaan.....	82
Tabel 4.13 1 Uji Reabilitas Variabel Kualitas Layanan.....	82
Table 4.14 1 Uji Reabilitas Variabel Kepuasan Nasabah	82
Tabel 4. 15 1 Uji Normalitas.....	83
Tabel 4.16 1 Keputusan Uji Normalitas Data	84
Tabel 4.17 1 Hasil Uji Multikolinearitas.....	87
Table 4.18 1 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	88
Tabel 4.19 1 Hasil Uji T.....	90
Tabel 4.20 1 Uji F	91

Tabel 4.21 1 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	92
---	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori Variabel X Dan Variabel Y	47
Gambar 4.1 1 Struktur Organisasi PT Bprs Lantabur Tebuireng Jombang ..	69
Gambar 4.1 1 Diagram Jenis Kelamin Responden	71
Gambar 4.2 1 Diagram Karakteristik Berdasarkan Produk Yang Diambil....	72
Gambar 4.3 1 Diagram Karakteristik Berdasarkan Usia Responden	73
Gambar 4.4 1 Diagram Karakteristik Berdsarkan Tingkat Responden.....	75
Gambar 4.5 1 Diagram Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan Responden ...	76
Gambar 4.6 1 Duagram Karakteristik Berdasarkan Penghasilan Responden	77
Gambar 4.7 1 P-P Plots Sistem Syariah.....	85
Gambar 4.8 1 P-P Plots Citra Perusahaan.....	85
Gambar 4.9 1 P-P Plots Kualitas Layanan.....	86
Gambar 4.10 1 P-P Plots Kepuasan Nasabah	86

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian.....	108
Lampiran 2 Angket Penelitian	109
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas	117
Lampiran 4 Statistik Penelitian	118
Lampiran 6 Dokumentasi	126
Lampiran 7 Surat Pernyataan	128
Lampiran 7 Kendali Bimbingan Skripsi	129
Lampiran 8 Daftar Riwayat Hidup.....	131