

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Persetujuan.....	ii
Halaman Pengesahan	iii
Motto.....	iv
Persembahan	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar.....	x
Daftar Lampiran.....	xi
Abstrak.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
1. Manfaat Teoritis	4
2. Manfaat Praktis	5
E. Penegasan Istilah.....	5
F. Sistematika Penulisan	6
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kerangka Teori	8
1. Mutu Pelayanan Bank Syariah	8
a. Definisi Mutu Pelayanan.....	8
b. Dimensi Mutu Pelayanan	9
c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan	10
2. Kepuasan Nasabah Bank Syariah.....	10
a. Definisi Kepuasan Nasabah.....	10
b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah.....	11
c. Klasifikasi Tingkat Kepuasan Nasabah.....	11
B. Kajian Penelitian Terdahulu.....	12
C. Kerangka Konseptual.....	20
D. Hipotesis Penelitian.....	21
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan Penelitian	22
B. Jenis Penelitian.....	22
C. Variabel Penelitian	23
D. Definisi Operasional Variabel.....	24
E. Populasi, Sampling, dan sampel penelitian.....	26
F. Instrumen Penelitian.....	27
G. Sumber Data.....	30
H. Metode Pengumpulan Data	30
I. Metode Analisis Data.....	31
BAB IV HASIL PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	32
B. Deskripsi Data	32
C. Pengujian Hipotesis.....	39

BAB V PEMBAHASAN	
A. Mutu Pelayanan Pegawai Bank.....	40
B. Tingkat Kepuasan Nasabah.....	41
C. Hubungan Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan	42
BAB VI PENUTUP	
A. Kesimpulan	44
B. Saran.....	44
DAFTAR RUJUKAN	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Tabel Distribusi Frekuensi Responden BSI KCP Tulungagung Sudirman Berdasarkan Usia Tahun 2021	33
Tabel 4.2 Tabel Distribusi Frekuensi Responden BSI KCP Tulungagung Sudirman Berdasarkan Pendidikan Tahun 2021	34
Tabel 4.3 Tabel Distribusi Frekuensi Responden BSI KCP Tulungagung Sudirman Berdasarkan Pekerjaan Tahun 2021	35
Tabel 4.4 Tabel Distribusi Frekuensi Responden Mengenai Mutu Pelayanan Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman Tahun 2021	36
Tabel 4.5 Tabel Distribusi Frekuensi Responden Mengenai Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman Tahun 2021	37
Tabel 4.6 Tabulasi Silang antara Mutu Pelayanan Bank Syariah dengan Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman Tahun 2021	38
Tabel 4.7 Nonparametric Correlation.....	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Diagram Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman Berdasarkan Usia Tahun 2021	33
Gambar 4.2 Diagram Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudiman Berdasarkan Pendidikan Tahun 2021	34
Gambar 4.3 Diagram Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman Berdasarkan Pekerjaan Tahun 2021	35
Gambar 4.4 Diagram Mutu Pelayanan Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman Tahun 2021	36
Gambar 4.5 Diagram Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman Tahun 2021	37

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Pedoman Wawancara

Lampiran 2 : Kuesioner

Lampiran 3 : Data Hasil Penelitian

Lampiran 4 : Surat Ijin Penelitian

Lampiran 5 : Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian

Lampiran 6 : Dokumentasi

Lampiran 7 : Kartu Kendali Bimbingan Skripsi