

## DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar.....	i
Halaman Sampul Dalam .....	ii
Persetujuan Pembimbing.....	iii
Pernyataan Keaslian Tulisan .....	iv
Motto .....	v
Persembahan.....	vi
Kata Pengantar .....	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel.....	xii
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Lampiran .....	xiv
Abstrak .....	xv

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	10
C. Rumusan Penelitian.....	10
D. Tujuan Penelitian. ....	11
E. Kegunaan Penelitian.....	12
F. Keterbatasan Penelitian.....	12
G. Penegasan Istilah.....	13
H. Sistematika Penulisan.....	15

### **BAB II KAJIAN TEORITIS**

A. Definisi Konseptual.....	17
1. Kualitas Pelayanan.....	17

2. Kepuasan.....	21
3. Bank Syariah.....	25
4. Dimensi Carter.....	30
B. Penelitian Terdahulu.....	36
C. Kerangka Teori .....	40
D. Hipotesis.....	41

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	44
1. Pendekatan Penelitian .....	44
2. Jenis Penelitian.....	45
B. Populasi, Sampel dan Sampling Penelitian.....	46
1. Populasi .....	46
2. Sampel.....	46
3. Sampling .....	47
C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran .....	48
1. Sumber Data.....	48
2. Variabel .....	48
3. Skala Pengukuran.....	49
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	50
1. Teknik Pengumpulan Data.....	50
2. Instrumen Penelitian.....	51
E. Teknik Analisis Data.....	53
1. Pengukuran Variabel.....	53
2. Uji Validitas .....	55
3. Uji Reliabilitas .....	57
4. Uji Normalitas .....	58
5. Uji Hipotesis .....	58

### **BAB IV HASIL PENELITIAN**

A. Sejarah BNI Syariah KCP Mojokerto .....	61
1. Produk .....	62

2. Visi dan Misi .....	63
B. Deskripsi Data Penelitian dan Karakteristik Responden.....	63
1. Deskripsi Data Penelitian .....	63
2. Karakteristik Responden .....	64
C. Penyajian Data.....	70
1. Deskripsi Variabel Data Penelitian .....	70
D. Analisis Data .....	72
1. Uji Asumsi Klasik .....	72
2. Analisis Regresi Berganda .....	75
3. Uji Hipotesis.....	78

## **BAB V PEMBAHASAN**

A. Pengaruh Compliance Terhadap Kepuasan Nasabah.....	85
B. Pengaruh Assurance Terhadap Kepuasan Nasabah.....	86
C. Pengaruh Reliability Terhadap Kepuasan Nasabah .....	87
D. Pengaruh Tangibles Terhadap Kepuasan Nasabah .....	88
E. Pengaruh Responsiveness Terhadap Kepuasan Nasabah.....	90

## **BAB VI PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	92
B. Saran.....	93

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Table 1.1	Jumlah Pembukuan Rekening Tabungan iB Hasanah.....	6
Table 1.2	Jumlah Pembukaan Rekening Produk Tabungan .....	6
Table 3.1	Instrumen Penelitian .....	52
Table 3.2	Uji Validasi Instrumen Penelitian .....	56
Table 3.3	Uji Reliabilitas Instrumen.....	57
Table 4.1	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....	65
Table 4.2	Karakteristik Berdasarkan Usia.....	66
Table 4.3	Karakteristik Berdasarkan Status .....	66
Table 4.4	Karakteristik Berdasarkan Pendidikan .....	67
Table 4.5	Karakteristik Berdasarkan Penghasilan .....	68
Table 4.6	Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan .....	68
Table 4.7	Karakteristik Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah.....	69
Table 4.8	Hasil Skor Kuisisioner .....	70
Table 4.9	Uji Multikoloneritas .....	73
Table 4.10	Uji Heteroskedastisitas .....	74
Table 4.11	Hasil Uji Regresi Linier Berganda Coefficients.....	75
Table 4.12	Uji-F .....	78
Table 4.13	Hasil Koefisiensi Determinasi.....	80
Table 4.14	Hasil Uji-T.....	81

## DAFTAR GAMBAR

Table 2.1	Kerangka Teoritis .....	40
-----------	-------------------------	----

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Bukti Bimbingan
- Lampiran 3 Surat Permohonan Izin Penelitian
- Lampiran 4 Surat Bukti Telah Selesai Penelitian
- Lampiran 5 Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 6 Daftar Riwayat Hidup