

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar.....	i
Halaman Sampul Dalam.....	ii
Halaman Persetujuan Pembimbing.....	iii
Halaman Pengesahan Penguji	iv
Halaman Motto.....	v
Halaman Persembahan.....	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar.....	xv
Abstrak	xvi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Rumusan Masalah.....	9
D. Tujuan Penelitian	9
E. Kegunaan Penelitian	10
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian.....	10
G. Penegasan Istilah.....	12
H. Sistematika Penulisan Skripsi	14

BAB II LANDASAN TEORI

A. Dimensi Kualitas Jasa	17
B. <i>Tangible</i> (Bukti Fisik).....	22

C. <i>Reliability</i> (Kehandalan)	25
D. <i>Responsiviness</i> (Daya Tanggap)	27
E. <i>Assurance</i> (Jaminan).....	30
F. <i>Empathy</i> (Kepedulian)	32
H. Bank Syariah.....	40
I. Kajian Penelitian Terdahulu	46
J. Kerangka Konseptual.....	54
K. Hipotesis penelitian.....	55

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	57
B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian.....	58
C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran	60
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	62
E. Analisis Data.....	67

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Data Penelitian.....	73
1. Profil Bank Jatim Syariah.....	72
2. Visi dan Misi.....	74
3. Produk-produk Bank Jatim Syariah	74
4. Job Description	81
B. Profil dan Karakteristik Responden	85
1. Data Jenis Kelamin	84
2. Data Usia Responden.....	86
3. Data Pekerjaan Responden.....	87

C. Deskripsi Data Variabel Penelitian	89
1. Deskripsi Data Variabel <i>Tangible</i>	88
2. Deskripsi Data Variabel <i>reability</i>	90
3. Deskripsi Data Variabel <i>Responsiveness</i>	92
4. Deskripsi Data Variabel <i>Assurance</i>	93
5. Deskripsi Data Variabel <i>Emphathy</i>	95
6. Deskripsi Data Variabel Kepuasan Nasabah	97
D. Analisis Data	99
1. Uji Validitas	99
2. Uji Reabilitas	104
3. Uji Normalitas	106
4. Uji Asumsi Klasik	108
5. Uji Regresi Linier Berganda	110
6. Uji Hipotesis	113
7. Uji Koefisien Determinasi	117

BAB V PEMBAHASAN

A. Pengaruh <i>Tangible</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Jatim Syariah KC Kediri	121
B. Pengaruh <i>Reability</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Jatim Syariah KC Kediri	123
C. Pengaruh <i>Responsiviness</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Jatim Syariah KC Kediri	125
D. Pengaruh <i>Assurance</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Jatim Syariah KC Kediri	127
E. Pengaruh <i>Empathy</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Jatim Syariah KC Kediri	130

F. Pengaruh <i>Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty</i> Dalam Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Jatim Syariah KC Kediri.....	132
BAB VI PENUTUP	
A. Kesimpulan	134
B. Saran	136
DAFTAR PUSTAKA.....	138
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	141