

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------|
| Halaman Sampul Luar..... | 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 Bagan | xvi |
| Daftar Lampiran | xvii |
| Abstrak | xviii |
| Abstract | xix |
| BAB I: PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Identifikasi Masalah | 11 |
| C. Rumusan Masalah | 11 |
| D. Tujuan Penelitian | 12 |
| E. Kegunaan Penelitian | 12 |
| F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian | 13 |
| G. Penegasan Istilah | 14 |

BAB II: LANDASAN TEORI

| | |
|---|----|
| A. Kualitas Pelayanan | 16 |
| B. Kualitas Layanan dalam Pandangan Islam | 22 |
| C. Produk Tabungan Pensiun | 23 |
| D. Kepuasan Nasabah Lansia | 24 |
| E. Penelitian Terdahulu | 27 |
| F. Kerangka Konseptual | 34 |
| G. Hipotesis Penelitian | 36 |

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

| | |
|---|----|
| A. Pendekatan dan Jenis Penelitian | 38 |
| B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian | 39 |
| C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran | 41 |
| D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian | 43 |
| E. Teknik Analisis Data | 46 |

BAB IV: HASIL PENELITIAN

| | |
|---|----|
| A. Gambaran Umum Objek Penelitian | 51 |
| B. Karakteristik Responden | 54 |
| C. Deskripsi Variabel | 56 |
| D. Analisis Data | 83 |
| 1. Uji Validitas | 82 |
| 2. Uji Reliabilitas | 84 |
| 3. Uji Asumsi Klasik | 85 |
| a. Uji Normalitas | 86 |
| b. Uji Multikolinearitas | 87 |

| | |
|---|----|
| c. Uji Heteroskedastisitas | 88 |
| 4. Analisis Regresi Linier Berganda | 89 |
| 5. Uji Hipotesis | 93 |
| a. Uji secara Parsial (Uji T) | 93 |
| b. Uji secara Simultan (Uji F) | 97 |
| 6. Uji R ² (Koefisien Determinasi) | 99 |

BAB V: PEMBAHASAN

| | |
|---|-----|
| A. Pengaruh Compliance Terhadap Kepuasan Nasabah Lansia | |
| Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung | 101 |
| B. Pengaruh Assurance Terhadap Kepuasan Nasabah Lansia | |
| Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung | 103 |
| C. Pengaruh Reliability Terhadap Kepuasan Nasabah Lansia | |
| Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung | 105 |
| D. Pengaruh Tangibles Terhadap Kepuasan Nasabah Lansia | |
| Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung | 108 |
| E. Pengaruh Emphaty Terhadap Kepuasan Nasabah Lansia | |
| Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung | 109 |
| F. Pengaruh Responsiveness Terhadap Kepuasan Nasabah | |
| Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagug | 111 |
| G. Pengaruh <i>compliance, assurance, reability, tangibility, empathy, responsiveness</i> secara simultan terhadap kepuasan nasabah Lansia Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung | 113 |

BAB VI: PENUTUP

| | |
|---------------------|-----|
| A. Kesimpulan | 116 |
| B. Saran | 118 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN