

## 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 .....	xii
Daftar Lampiran .....	xii
ABSTRAK .....	xiv

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	12
C. Rumusan Masalah .....	13
D. Tujuan Penelitian .....	13
E. Manfaat Penelitian .....	14
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian .....	15
G. Penegasan Istilah .....	15
H. Sistematika Penulisan Skripsi .....	18

### **BAB II LANDASAN TEORI**

A. Deskripsi Teori .....	20
--------------------------	----

B. Kajian Penelitian Terdahulu .....	34
C. Kerangka Konseptual .....	46
D. Hipotesis Penelitian .....	47

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	49
B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian .....	50
C. Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukuran .....	53
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian .....	55
E. Teknik Analisa Data .....	63

### **BAB IV METODE PENELITIAN**

A. Deskripsi Objek Penelitian .....	73
B. Deskripsi Variabel .....	79
C. Analisis Data .....	91

### **BAB V METODE PEMBAHASAN**

A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung.....	109
B. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan di Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung .....	112
C. Pengaruh <i>Authomatic Teller Machine</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan di Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung .....	113
D. Pengaruh Tingkat Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Pelanggan di Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung .....	115

E. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, <i>Authomatic Teller Machine</i> dan Tingkat Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Pelanggan di Bank BRI Syariah Kantor Kas Kediri Tulungagung .....	117
--	-----

## **BAB VI PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	119
B. Saran .....	119

<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	122
-----------------------------	-----

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Rekap Data Tanggapan Variabel Kualitas Pelayanan .....	80
Tabel 4.2 Rekap Data Tanggapan Variabel Kualitas Produk .....	82
Tabel 4.3 Rekap Data Tanggapan Variabel <i>Authomatic Teller Machine</i> .....	83
Tabel 4.4 Rekap Data Tanggapan Variabel Bagi Hasil .....	84
Tabel 4.5 Rekap Data Tanggapan Variabel Kepuasan Nasabah .....	86
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan .....	89
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Produk .....	89
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Instrumen <i>Authomatic Teller Machine</i> .....	90
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Instrumen Bagi Hasil .....	90
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Instrumen Kepuasan Nasabah .....	91
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Kualitas Pelayanan .....	92
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Kualitas Produk .....	92
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen <i>Authomatic Teller Machine</i> .....	93
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Bagi Hasil .....	93
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Kepuasan Nasabah .....	94
Tabel 4.16 Hasil Uji Normalitas .....	95
Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolineritas .....	96
Tabel 4.18 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	97
Tabel 4.19 Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	98
Tabel 4.20 Hasil Uji Secara Parsial (uji t) .....	101
Tabel 4.21 Hasil Uji Secara bersama-sama (uji f) .....	103
Tabel 4.22 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	104

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Pedoman Dokumentasi
- Lampiran 2 : Surat Permohonan Izin Penelitian
- Lampiran 3 : Surat Keterangan Penelitian
- Lampiran 4 : Kartu Bukti Bimbingan
- Lampiran 5 : Daftar Pernyataan Kuesioner
- Lampiran 6 : Tabulasi Data Penelitian
- Lampiran 7 : Hasil Uji Validitas
- Lampiran 8 : Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 9 : Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 10 : Hasil Uji Regresi Linier Berganda
- Lampiran 11 : Hasil Uji
- Lampiran 12 : Surat Pernyataan Keaslian Tulisan
- Lampiran 13 : Daftar Riwayat Hidup