

## 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 Gambar.....	xii
Daftar Lampiran .....	xiv
Abstrak .....	xv
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	8
C. Rumusan Masalah .....	8
D. Tujuan Penelitian .....	9
E. Kegunaan Penelitian .....	9
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian .....	10
G. Penegasan Istilah.....	11
H. Sistematika Penulisan Skripsi .....	13
<b>BAB II : LANDASAN TEORI</b>	
A. Hakikat Kepuasan Nasabah.....	16
1. Pengertian Kepuasan Nasabah.....	16

2.	Metode Pengukuran Kepuasan Nasabah.....	16
3.	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan .....	17
4.	Manfaat Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	18
B.	Hakikat Kualitas Pelayanan .....	18
1.	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	18
2.	Karakteristik Pelayanan .....	21
3.	Macam-Macam Kualitas Pelayanan.....	22
C.	Hakikat Diversifikasi Produk.....	23
1.	Pengertian Diversifikasi Produk.....	23
2.	Jenis-Jenis Strategi Diversifikasi Produk .....	24
3.	Tujuan dan Manfaat Strategi Pengembangan Strategi Diversifikasi .....	24
D.	Hakikat Bank Syariah .....	25
1.	Pengertian Bank Syariah .....	25
2.	Karakteristik Bank Syaria .....	27
3.	Perbedaan Bank Syariah Dan Bank Konvensional .....	28
E.	Hakikat Sumber Dana Pihak ke Tiga.....	29
F.	Hakikat Pemasaran.....	31
G.	Kajian Penelitian yang Relevan .....	32
H.	Kerangka Konseptual .....	37
I.	Hipotesis Penelitian.....	39

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

A.	Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	40
B.	Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian.....	41
C.	Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran .....	44
D.	Teknik Pengumpulan Data dan Instrument Penelitian .....	46
E.	Teknik Analisis data.....	51

<b>BAB IV :</b>	<b>HASIL PENELITIAN</b>	
	A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	59
	B. Produk dan Layanan Bank Muamalat .....	64
	C. Karakteristik Responden .....	65
	D. Hasil Penelitian .....	71
	E. Analisis Data .....	76
<b>BAB V :</b>	<b>PEMBAHASAN</b>	
	A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri .....	90
	B. Pengaruh Divesifikasi Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri .....	92
	C. Pengaruh Secara <i>Simultan</i> (Bersama-sama) antara Kualitas Pelayanan dan Diversifikasi Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri .....	94
<b>BAB VI :</b>	<b>PENUTUP</b>	
	A. Kesimpulan .....	95
	B. Saran.....	96

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**