

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Sampul Dalam	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Halaman Pengesahan	iv
Halaman Pernyataan Keaslian	v
Halaman Motto.....	vi
Halaman Persembahan	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel	xiii
Daftar Bagan	xiv
Daftar Gambar	xv
Daftar Lampiran	xvi
Abstrak	xvii

BAB I :PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan penelitian.....	9
D. Kegunaan Penelitian.....	10
E. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian	11
F. Penegasan Istilah.....	12
G. Sistematika Pembahasan Skripsi.....	14

BAB II :KAJIAN PUSTAKA

A. Tinjauan Mengenai Syariah Marketing	15
B. Tinjauan Mengenai Kepuasan Nasabah	31
C. Kajian Penelitian Terdahulu.....	37
D. Kerangka Berpikir Penelitian	40
E. Hipotesis Penelitian.....	41

BAB III :METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	43
B. Populasi, Sampel, dan Sampling Penelitian	44

C. Metode Pengumpulan Data	46
D. Jenis dan Sumber Data	48
E. Variabel Penelitian	49
F. Instrumen Penelitian	50
G. Teknik Analisis Data.....	51

BAB IV : HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Objek Penelitian	58
B. Profil Responden	65
1. Deskripsi Responden Berdasarkan Umur.....	66
2. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	66
3. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Ditamatkan	67
4. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	67
C. Deskripsi Variabel Penelitian.....	68
1. Variabel Teistis/Rabbaniyah	69
2. Variabel Etis/Akhlaqiyah	71
3. Variabel Realistis/Al-waq'iyah	73
4. Variabel Humanistis/Insaniyah	75
D. Analisis Data	79
1. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas	82
2. Hasil Uji Normalitas Data	84
3. Uji Asumsi Klasik	88

BAB V : PEMBAHASAN

A. Pengaruh Teisis (<i>Rabbaniyah</i>) Terhadap Kepuasan Nasabah di BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Ploso Jombang	100
B. Pengaruh Etis (<i>Akhlaqiyah</i>) Terhadap Kepuasan Nasabah di BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Ploso Jombang.....	102
C. Pengaruh Realistis (<i>Al-Waq'iyah</i>) Terhadap Kepuasan Nasabah di BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Ploso Jombang	104
D. Pengaruh Humanis (Al-Insaniyah) Terhadap Kepuasan Nasabah di	

BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Ploso Jombang	106
E. Pengaruh Secara Simultan Teisis (<i>Rabbaniyah</i>), Etis (<i>Akhlaqiyah</i>), Realistis (<i>Al-Waq'iyah</i>), Humanis (<i>Al-Insaniyah</i>) Terhadap Kepuasan Nasabah di BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Ploso Jombang	108

BAB VI : PENUTUP

A. Kesimpulan.....	110
B. Saran	111
DaftarRujukan	113
Lampiran-Lampiran	115