

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.....	xiii
Daftar Bagan	xiv
Daftar Lampiran.....	xv
Abstrak	xvi
Abstrac	xvii

BAB I: PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	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	10
H. Sistematika Pembahasan.....	13

BAB II : LANDASAN TEORI

A. Sistem Operasional Perbankan Syariah	15
B. Teori Kualitas Pelayanan	18
C. Teori Kartu Shar-E Sahabat.....	22
D. Teori Kepuasan Nasabah	26

E. Teori Bank Syariah	30
F. Penelitian Terdahulu	33
G. Kerangka Berfikir	37
H. Hipotesis Penelitian	37

BAB III: METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian dan Jenis Penelitian	39
B. Populasi, Sampel, Dan Sampling Penelitian	40
C. Variabel Penelitian	41
D. Sumber Data Penelitian	42
E. Instrument Penelitian	43
F. Teknik Analisis Data	44

BAB IV : HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	50
B. Karakteristik Responden.....	58
C. Hasil Penelitian.....	61

BAB V : PEMBAHASAN

A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fasilitas Kartu Shar-E Sahabat Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung.....	80
B. Pengaruh Fasilitas Kartu Shar-E Sahabat Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung	82
C. Pengaruh secara <i>Simultan</i> (bersama-sama) antara Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kartu Shar-E Sahabat Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung	84

BAB VI : PENUTUP

A. Kesimpulan.....	85
B. Saran	85

DAFTAR RUJUKAN

LAMPIRAN-LAMPIRAN