

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN AWAL	ii
LEMBAR PENGESAHAN	viii
ABSTRACT.....	ix
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	11
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	11
1.3.2 Kegunaan Penelitian.....	12
1.4 Sistematika Penulisan	13
BAB II TELAAH PUSTAKA	15
2.1 Landasan Teori.....	15
2.1.1 Perilaku Konsumen	15
2.1.2 Perilaku Konsumen Islam.....	18
2.1.3 Kualitas Pelayanan Dengan Model CARTER.....	21
2.1.4 Kepuasan Nasabah	34
2.2 Penelitian Terdahulu	43
2.3 Hubungan Antar Variabel	50
2.3.1 Pengaruh Kepatuhan (<i>Compliance</i>) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Semarang	51
2.3.2 Pengaruh Jaminan (<i>Assurance</i>) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Semarang	52
2.3.3 Pengaruh Keandalan (<i>Reliability</i>) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Semarang	52
2.3.4 Pengaruh Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Semarang	53
2.3.5 Pengaruh Empati (<i>Empathy</i>) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Semarang	53

2.3.6	Pengaruh Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Semarang	54
2.4	Kerangka Pemikiran.....	54
2.5	Hipotesis	56
BAB III METODE PENELITIAN.....		58
3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	58
3.1.1	Variabel Penelitian	58
3.1.2	Definisi Operasional Variabel	59
3.2	Populasi dan Sampel	62
3.2.1	Populasi	62
3.2.2	Sampel	62
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	64
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	64
3.4.1	Kuesioner.....	65
3.5	Metode Analisis	66
3.5.1	Analisis Deskriptif.....	66
3.5.2	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	66
3.5.3	Deteksi Asumsi Klasik	67
3.5.4	Uji Hipotesis.....	70
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		73
4.1	Deskriptif Objek.....	74
4.1.1	Sejarah Bank Syariah Indonesia	73
4.1.2	Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia	73
4.1.3	Dasar Hukum Perbankan Syariah.....	74
4.2	Gambaran Umum Responden	79
4.2.1	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	79
4.2.2	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia	80
4.2.3	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	81
4.2.4	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pekerjaan	82
4.2.5	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pendapatan	83
4.2.6	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi Nasabah BSI Semarang	84

4.3	Metode Analisis Data.....	85
4.3.1	Analisis Indeks Jawaban.....	85
4.3.2	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	90
4.3.3	Deteksi Asumsi Klasik	93
4.3.4	Uji Hipotesis.....	99
4.4	Pembahasan.....	105
4.4.1	Pengaruh Kepatuhan (<i>Compliance</i>) Terhadap Kepuasan Nasabah	106
4.4.2	Pengaruh Jaminan (<i>Assurance</i>) Terhadap Kepuasan Nasabah.....	107
4.4.3	Pengaruh Keandalan (<i>Reliability</i>) Terhadap Kepuasan Nasabah	109
4.4.4	Pengaruh Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) Terhadap Kepuasan Nasabah.....	111
4.4.5	Pengaruh Empati (<i>Empathy</i>) Terhadap Kepuasan Nasabah	112
4.4.6	Pengaruh Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) Terhadap Kepuasan Nasabah ..	113
BAB V PENUTUP.....		116
5.1	Kesimpulan	116
5.2	Keterbatasan Penelitian.....	117
5.3	Saran	118
DAFTAR PUSTAKA		120
LAMPIRAN.....		124

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Bank dan Kantor Bank Umum Syariah.....	2
Tabel 1.2 Pertumbuhan Aset Bank Umum Syariah.....	3
Tabel 1.3 Kantor Bank Syariah Indonesia di Semarang.....	6
Tabel 2.1 Pelayanan Fisik dan Non Fisik Pada Bank Syariah.....	32
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu.....	47
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	59
Tabel 3.2 Skala <i>Likert</i>	65
Tabel 4.1 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepatuhan (<i>Compliance</i>)...86	86
Tabel 4.2 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Jaminan (<i>Assurance</i>).....87	87
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keandalan (<i>Reliability</i>).....87	87
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Bukti Fisik (<i>Tangible</i>).88	88
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Empati (<i>Empathy</i>).....89	89
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)89	89
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Nasabah90	90
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Validitas.....91	91
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Reliabilitas.....93	93
Tabel 4.10 Deteksi Normalitas Dengan Statistik <i>Kolmogorov-Smirnov</i>96	96
Tabel 4.11 Deteksi Pengujian Multikolinearitas.....97	97
Tabel 4.12 Deteksi Pengujian Heteroskedastisitas Dengan Menggunakan <i>Spearman's Rho</i>98	98
Tabel 4.13 Pengelolaan Data Penelitian Tentang Kepuasan Nasabah.....99	99
Tabel 4.14 Hasil Uji F Simultan.....101	101
Tabel 4.15 Hasil Uji t Statistik.....102	102
Tabel 4.16 Hasil Koefisien R <i>Square</i> (R^2).....104	104

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	55
Gambar 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.	79
Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Usia.....	80
Gambar 4.3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.	81
Gambar 4.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan.	82
Gambar 4.5 Responden Berdasarkan Pendapatan.....	83
Gambar 4.6 Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi Nasabah BSI Semarang.	84
Gambar 4.7 Deteksi Normalitas Menggunakan Histogram.	94
Gambar 4.8 Deteksi Pengujian Dengan Normalitas Menggunakan <i>Normal Probability Plot</i>	95
Gambar 4.9 Deteksi Pengujian Heteroskedastisitas Menggunakan Grafik <i>Scatterplot</i>	98

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Surat Ijin Penelitian	124
Lampiran B Kuesioner	127
Lampiran C Data Responden	133
Lampiran D Tabulasi Data Penelitian	142
Lampiran E Hasil Olah Data Spss.....	152
Lampiran F Dokumentasi.....	168