

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
ABSTRAKSI.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	10
1.4 Sistematika Penulisan.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori.....	13
2.1.1 Definisi dan Konsep Pemasaran.....	13
2.1.2 Definisi Jasa.....	14
2.1.3 Kepuasan Pelanggan.....	15
2.1.4 Kualitas Layanan.....	20
2.1.5 Nilai Pelanggan.....	23
2.1.6 Atribut Produk.....	26
2.1.7 Sistem Keuangan Syariah.....	27
2.2 Penelitian Terdahulu.....	29
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	30
2.4 Hipotesis.....	31
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	33
3.1.1 Variabel Penelitian.....	33
3.1.2 Definisi Operasional.....	33
3.2 Populasi dan Sampel.....	36
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	37
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	38
3.5 Metode Analisis Data.....	38
3.5.1 Analisis Kuantitatif.....	38
3.5.1.1 Uji Validitas.....	38
3.5.1.2 Uji Reliabilitas.....	39
3.5.2 Uji Asumsi Klasik.....	40
3.5.2.1 Uji Normalitas.....	40
3.5.2.2 Uji Multikolonieritas.....	40
3.5.2.3 Uji Heterokedastisitas.....	41
3.5.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	41

	3.5.4 Uji Statistik t	42
	3.5.5 Uji Statistik F.....	43
	3.5.6 Koefisien Determinasi (R^2).....	44
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.	
	4.1 Gambaran Umum Perusahaan.	45
	4.2 Gambaran Umum Responden.....	46
	4.2.1 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
	4.2.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia	47
	4.2.3 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	47
	4.2.4 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pekerjaan	48
	4.2.5 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan.....	49
	4.3 Analisis Nilai Indeks.....	49
	4.3.1 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan	51
	4.3.2 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Nilai Nasabah.....	52
	4.3.3 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Atribut Produk Islam	53
	4.3.4 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Nasabah	54
	4.4 Analisis Data.....	55
	4.4.1 Uji Validitas	55
	4.4.2 Uji Reliabilitas.....	57
	4.4.3 Uji Asumsi Klasik	57
	4.4.3.1 Uji Normalitas	57
	4.4.3.2 Uji Multikolonieritas.....	59
	4.4.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	60
	4.4.4 Analisis Regresi Linear Berganda	61
	4.4.5 Uji Statistik t.....	63
	4.4.6 Uji Statistik F	65
	4.4.7 Koefisien Determinasi (R^2)	66
	4.5 Pembahasan	67
BAB V	PENUTUP	
	5.1 Kesimpulan.....	70
	5.2 Saran	71
	5.3 Keterbatasan Penelitian	73
	DAFTAR PUSTAKA	75
	LAMPIRAN I	78
	LAMPIRAN II	84
	LAMPIRAN III.....	90
	LAMPIRAN IV.....	95
	LAMPIRAN V	100
	LAMPIRAN VI.....	102