

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PERBAIKAN (REVISI)	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian.....	6
1.3 Rumusan Masalah Penelitian.....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TELAAH PUSTAKA, KERAGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS PENELITIAN	8
2.1 Telaah Pustaka.....	8
2.1.1 Pemasaran Jasa.....	8
2.1.2 Pemasaran Bank.....	9
2.1.3 <i>Islamic Banking Service Quality</i> (Kualitas Pelayanan).....	11
2.1.4 Penelitian Terdahulu.....	19
2.2 Kerangka Pemikiran.....	21
BAB III OBJEK, METODE DAN DESAIN PENELITIAN	24
3.1 Objek Penelitian.....	24
3.2 Metode Penelitian.....	24

3.3	Desain Penelitian.....	24
3.3.1	Definisi Operasionalisasi Variabel.....	25
3.3.2	Populasi dan Sampel.....	27
3.3.3	Instrumentasi dan Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.3.4	Teknik Analisis Data.....	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		33
4.1	Gambaran Umum.....	33
4.1.1	Identitas Perusahaan BRI Syariah.....	33
4.1.2	Sejarah BRI Syariah.....	33
4.1.3	Visi dan Misi BRI Syariah.....	34
4.1.4	Budaya Kerja BRI Syariah.....	35
4.1.5	Struktur Organisasi BRI Syariah.....	38
4.1.6	Profil Responden.....	41
4.2	Deskripsi Variabel Penelitian.....	45
4.2.1	Tanggapan Responden.....	45
4.3	Hasil Penelitian.....	72
4.3.1	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	72
4.3.2	Analisis CFA.....	74
BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI		79
5.1	Simpulan.....	79
5.2	Implikasi dan Rekomendasi Hasil Penelitian.....	79
DAFTAR PUSTAKA		81
LAMPIRAN		85

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	<i>Service Quality Index</i> 2012.....	3
Tabel 1.2	<i>Service Quality Index</i> 2013.....	3
Tabel 1.3	<i>Service Quality Index</i> 2014.....	4
Tabel 1.4	<i>Service Quality Index</i> 2015.....	4
Tabel 1.5	<i>Service Quality Index</i> 2016.....	4
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel.....	25
Tabel 4.1	Budaya Kerja BRI Syariah.....	35
Tabel 4.2	Tanggapan Responden Terhadap Seluruh Item Pernyataan <i>Islamic Banking Service Quality</i>	46
Tabel 4.3	Tanggapan Responden terhadap Variabel <i>Syariah Issues</i>	49
Tabel 4.4	Tanggapan Responden terhadap Dimensi Produk dan Operasional yang sesuai dengan Prinsip Syariah.....	51
Tabel 4.5	Tanggapan Responden terhadap Dimensi Pemahaman Staf terhadap Akad Syariah.....	52
Tabel 4.6	Tanggapan Responden terhadap Dimensi Pakaian Staf Perempuan yang Sesuai Syariah Islam.....	53
Tabel 4.7	Tanggapan Responden terhadap Variabel <i>Reliability</i>	54
Tabel 4.8	Tanggapan Responden terhadap Dimensi Rutin Menawarkan Produk/Jasa Baru.....	55
Tabel 4.9	Tanggapan Responden terhadap Dimensi Ketepatan Memberi Respon.....	56
Tabel 4.10	Tanggapan Responden terhadap Dimensi Prinsip Kerahasiaan.....	57
Tabel 4.11	Tanggapan Responden terhadap Dimensi Reputasi Bank.....	58
Tabel 4.12	Tanggapan Responden terhadap Variabel <i>Bank Customer Relationship</i>	59
Tabel 4.13	Tanggapan Responden terhadap Dimensi Keramahan <i>Frontliner</i>	61
Tabel 4.14	Tanggapan Responden terhadap Dimensi Akurasi Laporan.....	62
Tabel 4.15	Tanggapan Responden terhadap Dimensi Memberi Rasa Aman dalam Bertransaksi.....	63
Tabel 4.16	Tanggapan Responden terhadap Variabel <i>Tangibles</i>	64
Tabel 4.17	Tanggapan Responden terhadap Dimensi Akses menuju Lokasi Bank.....	65
Tabel 4.18	Tanggapan Responden terhadap Dimensi Lokasi ATM.....	66
Tabel 4.19	Tanggapan Responden terhadap Dimensi <i>Parking</i>	67
Tabel 4.20	Tanggapan Responden terhadap Dimensi Bangunan.....	68
Tabel 4.21	Tanggapan Responden terhadap Variabel <i>Rates and Charges</i>	69
Tabel 4.22	Tanggapan Responden terhadap Dimensi Tingkat Pengembalian....	70
Tabel 4.23	Tanggapan Responden terhadap Dimensi Biaya Pelayanan.....	71
Tabel 4.24	Uji Validitas.....	72
Tabel 4.25	Uji Reliabilitas.....	73

Tabel 4.26 <i>Goodness of Fit</i> Pengujian Model Penelitian.....	74
Tabel 4.27 Analisis CFA Validitas dan Reliabilitas.....	75
Tabel 4.28 Koefisien Variabel Dominan.....	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	<i>Top Brand Index</i> Kategori Tabungan syariah Tahun 2012-2017... 2
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran..... 23
Gambar 4.1	Struktur Organisasi BRI Syariah KCP Bandung Setiabudi..... 38
Gambar 4.2	Responden berdasarkan Jenis Kelamin..... 41
Gambar 4.3	Responden berdasarkan Usia..... 42
Gambar 4.4	Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir..... 42
Gambar 4.5	Responden berdasarkan Pekerjaan..... 43
Gambar 4.6	Responden berdasarkan Penghasilan per bulan..... 44
Gambar 4.7	Responden berdasarkan Lama Menjadi Nasabah..... 44
Gambar 4.8	Garis Kontinum..... 46
Gambar 4.9	Tanggapan Responden Terhadap Seluruh Item Pernyataan <i>Islamic Banking Service Quality</i> 48
Gambar 4.10	Garis Kontinum Variabel <i>Syariah Issues</i> 49
Gambar 4.11	Garis Kontinum Dimensi Produk dan Operasional yang sesuai dengan Prinsip Syariah..... 51
Gambar 4.12	Garis Kontinum Dimensi Pemahaman Staf terhadap Akad Syariah..... 52
Gambar 4.13	Garis Kontinum Dimensi Pakaian Staf Perempuan yang Sesuai Syariah Islam..... 53
Gambar 4.14	Garis Kontinum Variabel <i>Reliability</i> 54
Gambar 4.15	Garis Kontinum Dimensi Rutin Menawarkan Produk/Jasa Baru. 56
Gambar 4.16	Garis Kontinum Dimensi Ketepatan Memberi Respon..... 57
Gambar 4.17	Garis Kontinum Dimensi Prinsip Kerahasiaan..... 58
Gambar 4.18	Garis Kontinum Dimensi Reputasi Bank..... 58
Gambar 4.19	Garis Kontinum Variabel <i>Bank Customer Relationship</i> 60
Gambar 4.20	Garis Kontinum Dimensi Keramahan <i>Frontliner</i> 61
Gambar 4.21	Garis Kontinum Dimensi Akurasi Laporan..... 62
Gambar 4.22	Garis Kontinum Dimensi Memberi Rasa Aman dalam Bertransaksi..... 63
Gambar 4.23	Tanggapan Responden terhadap Variabel <i>Tangibles</i> 64
Gambar 4.24	Garis Kontinum Dimensi Akses menuju Lokasi Bank..... 66
Gambar 4.25	Garis Kontinum Dimensi Lokasi ATM..... 67
Gambar 4.26	Garis Kontinum Dimensi <i>Parking</i> 68
Gambar 4.27	Garis Kontinum Dimensi Bangunan..... 69
Gambar 4.28	Garis Kontinum Variabel <i>Rates and Charges</i> 70
Gambar 4.29	Garis Kontinum Dimensi Tingkat Pengembalian..... 71
Gambar 4.30	Garis Kontinum Dimensi Biaya Pelayanan..... 72
Gambar 4.31	CFA Validitas dan Reliabilitas..... 76

Neng Reti Apriyanti, 2017
ANALISIS FAKTOR *ISLAMIC BANKING SERVICE QUALITY* (IBSQ) PADA
BANK SYARIAH

(Survei pada Nasabah Bank BRI Syariah KCP Bandung Setiabudi)