

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>ABSTRACT</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>UCAPAN TERIMA KASIH</b> .....	iv
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1.Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2.Identifikasi Masalah .....	8
1.3 Rumusan Masalah.....	10
1.4.Tujuan Penelitian .....	10
1.5. Kegunaan Penelitian .....	10
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>	
2.1. Pemasaran Jasa.....	12
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	12
2.2. Jasa.....	15
2.2.1 Pengertian Jasa.....	15
2.2.2 Karakteristik Jasa.....	16
2.2.3 Mengelola Mutu Jasa.....	20
2.3. Kualitas Pelayanan.....	22
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	22

Karsa Hermawan, 2013

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Buah Batu

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

2.3.2 Pentingnya Kualitas Pelayanan.....	24
2.3.3 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	26
2.4. Kepuasan Pelanggan.....	27
2.4.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	27
2.4.2 Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan .....	36
2.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan..	38
2.5 Kerangka Pemikiran.....	40
2.6 Hipotesis.....	45

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1. Objek Penelitian.....	46
3.2 Metode Penelitian.....	46
3.3. Operasionalisasi Variabel.....	47
3.4 Sumber Dan Teknik Pengumpulan Data.....	50
3.4.1 Sumber Data .....	50
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data.....	51
3.5 Populasi Dan Sampel.....	52
3.5.1 Populasi.....	52
3.5.2 Sampel.....	53
3.6 Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	55
3.6.1 Uji Validitas.....	55
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	57
3.7 Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	59
3.7.1 Teknik Analisis Data.....	59
3.7.2 Pengujian Hipotesis.....	63

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran Umum Subjek Penelitian.....	64
4.1.1 Profil Bank Muamalat.....	64

4.1.2	Visi Dan Misi Bank Uamalat.....	68
4.1.3	Tujuan Bank Muamalat.....	68
4.1.4	Produk Bank Muamalat Indonesia.....	69
4.2	Gambaran Umum Responden Penelitian.....	73
4.2.1	Gambaran Umum Karakteristik Responden.....	74
4.2.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	74
4.2.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	75
4.2.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan jenis pendidikan.....	76
4.2.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	77
4.2.1.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pendapatan.....	78
4.2.1.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi Nasabah.....	79
4.3	Deskripsi Objek /Variabel Penelitian.....	80
4.3.1	Kualitas Pelayanan.....	81
4.3.1.1	Dimensi <i>Tangible</i> (Kewujudan).....	81
4.3.1.2	Dimensi <i>Reliability</i> (Keandalan).....	82
4.3.1.3	Dimensi <i>Responsiveness</i> (Kesigapan).....	83
4.3.1.4	Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan).....	84
4.3.1.5	Dimensi <i>Empathy</i> (Empati).....	85
4.3.2	Kepuasan Nasabah.....	87
4.4	Hasil Pengujian Statistik.....	89
4.4.1	Analisis Regresi Linier Sederhana.....	89
4.4.2	Pengujian Hipotesis.....	91
4.4.3	Koefisiensi Korelasi.....	93
4.4.3.1	Menghitung koefisien korelasi.....	93
4.4.3.2	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	94
4.5	Pembahasan Hasil Penelitian.....	95

4.5.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Cabang Buah Batu.....	95
---	----

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan.....	96
5.2 Saran.....	97

**DAFTAR PUSTAKA**

**DAFTAR LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Aset, DPK dan Penyaluran Dana BUS dan UUS.....	2
Tabel 1.2 Jaringan Kantor Perbankan Syariah.....	2
Tabel 1.3 Perbandingan Aset Dan Market Share BMI dan BSM.....	5
Tabel 1.4 Survei Pra Penelitian Kepuasan Nasabah.....	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	43
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	48
Tabel 3.2 Penetapan Skor Alternatif Jawaban Kuisisioner.....	52
Tabel 3.3 Uji Validitas.....	56
Tabel 3.4. Kriteria Rentang Pengklasifikasian Dimensi Kualitas.....	61
Tabel 4.1 Deskripsi Jenis Kelamin Responden.....	74
Tabel 4.2 Deskripsi Usia Responden.....	75
Tabel 4.3 Deskripsi Pendidikan Responden.....	76
Tabel 4.4 Deskripsi Jenis Pekerjaan Responden.....	77
Tabel 4.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan.....	78
Tabel 4.6 Deskripsi Responden Lama menjadi nasabah.....	79
Tabel 4.7 Dimensi <i>Tangible</i> (Kewujudan).....	81
Tabel 4.8 Dimensi <i>Reliability</i> (Keandalan).....	83
Tabel 4.9 Dimensi <i>Responsiveness</i> (Kesigapan).....	84
Tabel 4.10 Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan).....	85
Tabel 4.11 Dimensi <i>Empathy</i> (Empati).....	86
Tabel 4.12 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	86
Tabel 4.13 Klasifikasi Dimensi Tingkat Kepuasan Nasabah.....	88
Tabel 4.14 Koefisien.....	91
Tabel 4.15 Hasil Regresi $X_1$ terhadap Y (Uji t).....	92
Tabel 4.16 Koefisien Determinasi ( R Square).....	94

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan.....	32
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	44
Gambar 2.3 Model Kerangka Pemikiran Paradigma Penelitian.....	45
Gambar 4.1 Deskripsi Jenis Kelamin Responden.....	74
Gambar 4.2 Deskripsi Usia Responden.....	76
Gambar 4.3 Deskripsi Pendidikan Responden.....	77
Gambar 4.4 Deskripsi Jenis Pekerjaan Responden.....	78
Gambar 4.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan.....	79
Gambar 4.6 Deskripsi Responden Lama menjadi nasabah.....	80

## DAFTAR LAMPIRAN

- Surat Keputusan Sidang
- Surat Keputusan Pembimbing Skripsi
- Catatan Bimbingan Skripsi
- Surat Izin Penelitian
- Kuesioner Penelitian
- Data Ordinal
- Data MSI
- Data MSI Variabel X dan Variabel Y
- Tabel Uji Reliabilitas
- *Output SPSS 17..0 for windows* Regresi Linear Sederhana
- Daftar Riwayat Hidup