

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
INTISARI.....	xvii
ABSTRACT	xix
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Pertanyaan Penelitian	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Manfaat Penelitian.....	10
1.6 Kontribusi Penelitian	11
1.7 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian.....	12
1.8 Sistematika Penulisan	12
BAB 2 LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Definisi Bank & Bank Syariah	14
2.2 <i>Sharia Enterprise Theory</i>	16
2.3 Teori <i>Maqashid Al-Sharia</i>	18
2.4 Teori Pemangku Kepentingan (<i>Stakeholder's Theory</i>)	23
2.5 Merger	32
2.5.1 Alasan Merger	33
2.5.2 Jenis Jenis Merger	34
2.6 Teori Sinergi pada Merger.....	35
2.7 Pengukuran Kinerja	38

2.7.1	Balance Scorecard	40
2.8	Kepuasan Pelanggan.....	57
2.9	Kepuasan Kerja Karyawan	63
2.10	Penelitian Terdahulu.....	66
2.11	Rumusan Hipotesis	81
2.12	Kerangka Penelitian.....	89
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN		91
3.1	Desain Penelitian	91
3.2	Populasi dan Sampel.....	93
3.2.1	Profil Bank Syariah Indonesia.....	93
3.2.2	Populasi	95
3.2.3	Sampel.....	95
3.3	Teknik Pengumpulan Data	96
3.3.1	Kuesioner Penelitian	97
3.3.2	Wawancara	100
3.3.3	Dokumentasi.....	100
3.4	Teknik Analisis Data	104
3.4.1	Uji Validitas Kuesioner Penelitian.....	104
3.4.2	Uji Reliabilitas Kuesioner Penelitian	107
3.4.3	Analisis Statistik Deskriptif	108
3.4.4	Uji Normalitas	108
3.4.5	Uji Mann-Whitney U	109
3.4.6	Analisis Konten (<i>Content Analysis</i>)	110
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		113
4.1	Deskripsi Data	113
4.1.1	Data Primer	113
4.1.2	Data Sekunder	117
4.2	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	118
4.2.1	Kuesioner Karyawan	118
4.2.2	Kuesioner Nasabah.....	129
4.3	Analisis Statistik Deskriptif.....	144

4.3.1	Kuesioner Karyawan	144
4.3.2	Kuesioner Nasabah.....	145
4.3.3	Rasio Keuangan.....	147
4.4	Hasil Uji Normalitas	150
4.4.1	Kuesioner Karyawan	150
4.4.2	Kuesioner Nasabah.....	151
4.4.3	Rasio Keuangan.....	151
4.5	Hasil Uji Mann-Whitney U	152
4.5.1	Perspektif Internal (Karyawan dan Manajemen BSI)	152
4.5.2	Perspektif Nasabah	154
4.5.3	Perspektif Keuangan	156
4.5.4	Implementasi Prinsip (<i>Maqashid</i>) Syariah.....	160
4.6	Pembahasan Hasil Penelitian.....	162
4.6.1	Perubahan Kinerja dari Perspektif Internal (Karyawan dan Manajemen) BSI setelah melakukan merger	162
4.6.2	Perubahan Kinerja dari Perspektif Nasabah BSI Setelah Melakukan Merger	175
4.6.3	Perubahan Kinerja dari Perspektif Keuangan BSI Setelah Melakukan Merger	192
4.6.4	Perubahan Implementasi Prinsip (<i>Maqashid</i>) Syariah dari Perspektif Internal dan Eksternal BSI Setelah Melakukan Merger	206
BAB 5 KESIMPULAN		222
5.1	Kesimpulan Penelitian.....	222
5.2	Keterbatasan Penelitian	230
5.3	Implikasi dan Saran Penelitian	231
DAFTAR PUSTAKA		233
LAMPIRAN.....		252