



DAFTAR ISI

Lembar Judul	i
Lembar Pengesahan.....	ii
Lembar Pernyataan.....	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi.....	vi
Daftar Tabel.....	ix
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Lampiran	xii
Intisari.....	4
Abstract	4
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar belakang masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Pertanyaan Penelitian	7
1.4. Tujuan Penelitian.....	7
1.5. Manfaat Penelitian.....	8
1.6. Ruang Lingkup Penelitian.....	9
1.7. Sistematika Penulisan.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1. Landasan Teori.....	11
2.1.1. Pelayanan Jasa	11
2.1.2. Kualitas Jasa / Layanan	14
2.1.3. Kepuasan Pelanggan.....	17
2.1.4. Hubungan antara Kualitas Jasa dan Kepuasan Pelanggan.....	18
2.2. Penelitian Terdahulu	19
2.3. Hipotesis.....	23



BAB III METODOLOGI	27
3.1. Responden	27
3.2. Alat Pengumpul Data	27
3.3. Sumber Data	29
3.4. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	29
3.4.1. Validitas	29
3.4.2. Reliabilitas	30
3.4.3. Definisi Operasional	30
3.4.3.1. Definisi Operasional Dimensi Kualitas Jasa	31
3.4.3.2. Definisi Operasional Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	35
3.5. Uji Asumsi Klasik	36
3.5.1. Uji Normalitas	36
3.5.2. Uji Multikolinearitas.....	37
3.5.3. Uji Heteroskedastisitas	38
3.6. Uji Statistik.....	38
3.6.1. Uji Parsial	38
3.6.2. Uji Simultan.....	39
3.6.3. Uji Determinasi.....	39
BAB IV ANALISA PEMBAHASAN	41
4.1. Karakteristik Responden	41
4.1.1. Jenis Kelamin.....	41
4.1.2. Status.....	42
4.1.3. Usia	43
4.1.4. Pendidikan Terakhir.....	44
4.1.5. Penghasilan Perbulan.....	45
4.1.6. Lamanya Menjadi Nasabah	46
4.2. Karakteristik Data	46
4.2.1. <i>Compliance</i>	46
4.2.2. <i>Assurance</i>	47
4.2.3. <i>Reliability</i>	48
4.2.4. <i>Tangible</i>	49



4.2.5. <i>Empathy</i>	50
4.2.6. <i>Responsiveness</i>	51
4.2.7. Kepuasan Pelanggan	52
4.3. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	53
4.3.1. Analisis Hasil Pengujian Validitas	53
4.3.2. Analisis Hasil Pengujian Reliabilitas.....	55
4.4. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	58
4.4.1. Analisis Hasil Pengujian Normalitas	58
4.4.2. Analisis Hasil Pengujian Multikolinearitas	59
4.4.3. Analisis Hasil Pengujian Heteroskedastisitas	60
4.5. Hasil Uji Statistik	61
4.5.1. Analisis Hasil Pengujian Secara Parsial	62
4.5.2. Analisis Hasil Pengujian Secara Simultan.....	65
4.5.3. Analisis Hasil Pengujian Determinasi	67
4.5. Pembahasan	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	77
5.1. Kesimpulan	77
5.2. Saran.....	78
5.3. Implikasi Manajerial	81
5.4. Keterbatasan Penelitian	82
DAFTAR PUSTAKA	83



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional Dimensi <i>Compliance</i>	31
Tabel 3.2 Definisi Operasional Dimensi <i>Assurance</i>	32
Tabel 3.3 Definisi Operasional Dimensi <i>Reliability</i>	33
Tabel 3.4 Definisi Operasional Dimensi <i>Tangible</i>	33
Tabel 3.5 Definisi Operasional Dimensi <i>Empathy</i>	34
Tabel 3.6 Definisi Operasional Dimensi <i>Responsiveness</i>	35
Tabel 3.7 Definisi Operasional Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	36
Tabel 4.1 Data Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
Tabel 4.2 Data Distribusi Responden Berdasarkan Status.....	42
Tabel 4.3 Data Distribusi Responden Berdasarkan Usia	43
Tabel 4.4 Data Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	44
Tabel 4.5 Data Distribusi Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan	44
Tabel 4.6 Data Distribusi Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi Nasabah.....	46
Tabel 4.7 Tanggapan Responden <i>Compliance</i>	47
Tabel 4.8 Tanggapan Responden <i>Assurance</i>	48
Tabel 4.9 Tanggapan Responden <i>Reliability</i>	49
Tabel 4.10 Tanggapan Responden <i>Tangible</i>	50
Tabel 4.11 Tanggapan Responden <i>Empathy</i>	51
Tabel 4.12 Tanggapan Responden <i>Responsiveness</i>	52
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Kepuasan Pelanggan.....	53
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas.....	54
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas Variabel	56
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinearitas.....	59
Tabel 4.17 Hasil Uji T.....	63
Tabel 4.18 Hasil Uji F.....	66
Tabel 4.19 Hasil Uji Determinasi.....	67



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pertumbuhan Aset Bank Umum Syariah mulai 2008 - November 2014	3
Gambar 1.2 Pertumbuhan Aset BRISyariah	4
Gambar 1.3 Pertumbuhan Laba Rugi BRISyariah	5
Gambar 2.1 Hipotesis	25
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas.....	59
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	61



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	86
Lampiran 2 Rekap Data Responden	91
Lampiran 3 Hasil Pengolahan	110