

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Asumsi Penelitian	9
E. Hipotesis Penelitian	10
F. Kegunaan Penelitian	10
G. Ruang Lingkup Penelitian	11
H. Definisi Istilah	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA	14
A. Kajian Teoritik.....	14
B. Kajian Penelitian Terdahulu	28

BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Rancangan Penelitian.....	33
B. Populasi dan Sampel.....	35
C. Sumber Data	36
D. Instrumen Penelitian	37
E. Pengumpulan Data.....	39
F. Analisis Data.....	41
BAB IV DESKRIPSI DATA, PENGUJIAN HIPOTESIS, DAN	
PEMBAHASAN	48
A. Deskripsi Data	48
B. Pembuktian Hipotesis	73
C. Pembahasan	77
BAB V PENUTUP.....	88
A. Kesimpulan.....	88
B. Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	90
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	93
LAMPIRAN-LAMPIRAN	94
RIWAYAT HIDUP.....	124

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Matriks Kajian Pustaka	30
3.1 Operasional Variabel.....	34
3.2 Gradasi dan Skor Instrument Skala Likert	38
4.1 Rincian Penerimaan dan Pengambilan Kuesioner	54
4.2 Daftar Pernyataan Kuesioner	58
4.3 Tanggapan Responden Tentang Variabel Kualitas Pelayanan (X)	61
4.4 Tanggapan Responden Tentang Variabel Kepuasan Nasabah (Y)	64
4. 5 Hasil Uji Validitas Variabel X.....	67
4. 6 Hasil Uji Validitas Variabel Y	68
4.7 Hasil Uji Reliabilitas	69
4.8 Ketentuan Pengambilan Keputusan	69
4.9 Hasil Uji Autokorelasi.....	70
4.10 Hasil Pengujian Asumsi Klasik Autokorelasi	70
4.11 Hasil Uji Kolmogrov Smirnov	73
4.12 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana	74
4.13 Hasil Analisis Uji T.....	75
4. 14 Hasil Koefisien Determinasi	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
4.1 Logo Bank Jatim Syariah	50
4.2 Struktur Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang	53
4.3 Jenis Kelamin Responden	55
4.4 Umur Responden.....	56
4.5 Pendidikan Terakhir Reponden.....	57
4.6 Hasil Uji Heteroskedastisitas	71
4.7 Hasil Uji Normalitas menggunakan Grafik Normal P.P.Plot	72

DAFTAR GAMBAR

1. Surat Keaslian Tulisan
2. Instrumen Penelitian
3. Surat Tugas Pembimbing
4. Surat Izin Penelitian
5. Surat Bukti Penelitian
6. Surat Keterangan Plagiarism (Max 25%)
7. Kartu Bimbingan
8. Dokumentasi
9. Riwayat Hidup