

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR GRAFIK.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	11
C. Tujuan Penelitian	12
D. Asumsi Penelitian	12
E. Hipotesis Penelitian	13

F. Kegunaan Penelitian	14
G. Ruang Lingkup Penelitian	16
H. Definisi Istilah.....	19
I. Kajian Penelitian Terdahulu	20
BAB II KAJIAN PUSTAKA	27
A. Manajemen Pemasaran jasa	27
B. Strategi Marketing	28
1. Kualitas Layanan	29
2. Bagi Hasil	34
C. Perilaku Konsumen.....	39
1. Kepuasan Nasabah	40
D. Perbankan Syariah	44
1. Definisi Perbankan Syariah.....	44
2. Landasan Hukum Perbankan Syariah	44
3. Produk-produk Bank Syariah.....	46
E. Kerangka Konseptual	49
BAB III METODE PENELITIAN	51
A. Rancangan Penelitian	51
B. Populasi Dan Sampel	52
1. Populasi.....	52
2. Sampel	52

C. Sumber Data	54
D. Instrumen Penelitian	55
E. Pengumpulan Data	58
F. Analisis Data	61
BAB IV DESKRIPSI, HASIL DAN PEMBAHASAN	73
A. Deskripsi Data	73
B. Hasil Analisis Data	89
C. Pembahasan	109
BAB V PENUTUP	115
A. Kesimpulan	115
B. Saran	116
DAFTAR RUJUKAN	118
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	127
LAMPIRAN-LAMPIRAN	134
RIWAYAT HIDUP	160

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kajian Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 3.1 Gradasi dan Skor Instrumen Skala Likert.....	56
Tabel 3.2 Pedoman Kuesioner	56
Tabel 3.3 Pengambilan Keputusan Uji Durbin-Watson.....	66
Tabel 4.1 Rincian Penyebaran dan Pengembalian Kuesioner.....	77
Tabel 4.2 Identifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	79
Tabel 4.3 Identifikasi Responden Berdasarkan Usia	79
Tabel 4.4 Identifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	80
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Layanan (X_1).....	82
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Variabel Bagi Hasil (X_2).....	85
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Nasabah (Y)	88
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas.....	90
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas.....	92
Tabel 4.10 Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	94
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas	95
Tabel 4.12 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	97
Tabel 4.13 Pengambilan Keputusan Uji Durbin-Watson.....	99
Tabel 4.14 Hasil Uji Autokorelasi	99
Tabel 4.15 Hasil Durbin-Watson	100
Tabel 4.16 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	102
Tabel 4.17 Hasil Koefisien Determinasi	103

Tabel 4.18 Hasil Uji-T	104
Tabel 4.19 Hasil Uji-F	107

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	50
Gambar 3.1 Desain Operasional Penelitian	51
Gambar 4.1 Struktur Organisasi BPRS Sarana Prima Mandiri Kantor Pusat Pamekasan	76

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1 Data Jumlah Nasabah Produk Tabungan Deposito Mudharabah BPRS SPM Kantor Pusat Pamekasan.....	8
Grafik 4.1 Grafik <i>Normal P-Plot</i>	93

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keaslian Tulisan.....	127
Lampiran 2 Instrumen Penelitian.....	128
Lampiran 3 Hasil Penelitian.....	134
Lampiran 4 Surat Tugas Pembimbing.....	158
Lampiran 5 Kartu Bimbingan.....	159
Lampiran 6 Surat Izin Penelitian.....	160
Lampiran 7 Surat Keterangan Telah Meneliti.....	161
Lampiran 8 Surat Keterangan Bebas Plagiarisme.....	162
Lampiran 9 Dokumentasi Penelitian.....	163
Lampiran 10 Riwayat Hidup.....	166