

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
ABSTRAK.....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Asumsi Penelitian .....	7
E. Hipotesis Penelitian .....	8
F. Kegunaan Penelitian .....	9
G. Ruang Lingkup Penelitian.....	9
H. Definisi Istilah.....	13
I. Kajian Penelitian Terdahulu .....	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	20
A. Konsep Pelayanan jasa.....	20
B. Kualitas Produk.....	25
C. <i>Rahn</i> (Gadai).....	27

D. Kepuasan Konsumen .....	29
E. Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah	33
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
A. Rancangan Penelitian.....	36
B. Populasi dan Sampel .....	37
C. Sumber Data.....	39
D. Instrument Penelitian .....	39
E. Pengumpulan Data .....	41
F. Analisis Data .....	43
<b>BAB IV DESKRIPSI, PEMBUKTIAN HIPOTESIS, DAN PEMBAHASAN ....</b>	<b>51</b>
A. Deskripsi Data.....	62
B. Uji Hipotesis .....	68
C. Pembahasan.....	81
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>87</b>
A. Kesimpulan .....	87
B. Saran .....	88
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>90</b>
<b>LAMPIRAN - LAMPIRAN .....</b>	<b>94</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian yang di Teliti .....	16
Tabel 3. 1 Gradasi dan Skor Instrumen Skala <i>Likert</i>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3.2 Kisi-kisi Kuesioner .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.1 Rincian Penerimaan dan Pengambilan Kuesioner	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.2 Tanggapan Responden Tentang Variabel Kualitas Pelayanan	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
	<b>defined.</b>
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Tentang Kualitas Produk	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.4 Tanggapan responden tentang kepuasan nasabah	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel X dan Y ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinearitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.8 Uji Durbin Watson.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.9 Hasil Uji Autokorelasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.10 Hasil Pengolahan Data Durbin-Watson	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.11 Uji Heteroskedastisitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.12 Uji Normalitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.13 Analisis Regresi Linear Berganda .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.14 Uji Simultan (F) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.15 Uji Parsial (t).....	64
Tabel 4.16 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Desain Operasional .....	36
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Pegdaian Syariah Cabang Sampang Kota .....	61
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	63
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	64
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	64



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pernyataan Keaslian Tulisan .....	94
Lampiran 2 Kuesioner.....	95
Lampiran 3 Hasil Penelitian.....	101
Lampiran 4 Surat Tugas Pembimbing .....	150
Lampiran 5 Kartu Bimbingan .....	151
Lampiran 6 Surat Izin Penelitian .....	152
Lampiran 7 Surat Keterangan Telah Meneliti .....	153
Lampiran 8 Surat Keterangan Bebas Plagiarisme .....	154
Lampiran 9 Dokumentasi Penelitian.....	155
Lampiran 10 Riwayat Hidup.....	157