

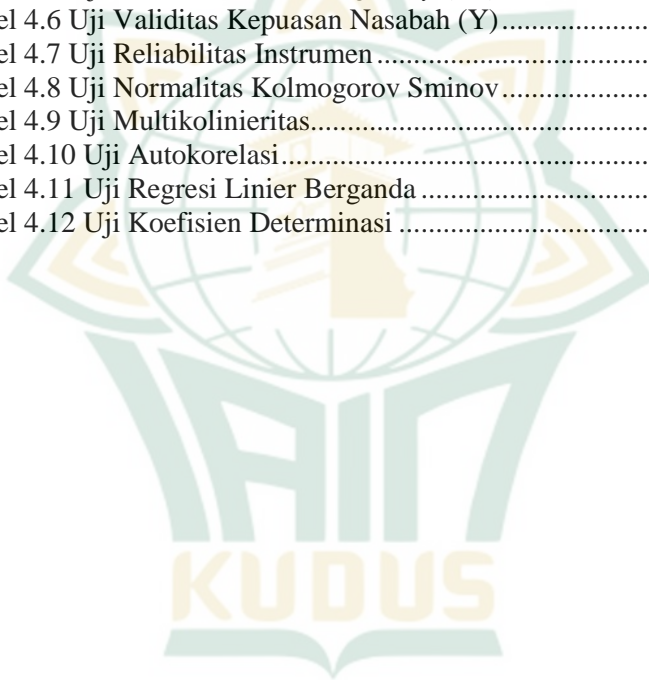
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
PENGESAHAN MUNAQOSYAH	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK.....	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
E. Sistematika penulisan	10
BAB II KERANGKA TEORI	
A. Deskripsi Teori	12
1. Religiusitas Karyawan	12
a. Pengertian Religiusitas Karyawan.....	12
b. Motivasi Sikap Religiusitas.....	14
c. Dimensi Religiusitas dalam Islam.....	18
2. <i>E-Service Quality</i>	20
a. Pengertian <i>E-Service Quality</i>	20
b. Dimensi <i>E-Service Quality</i>	22
3. Kepuasan Nasabah.....	24
a. Pengertian Kepuasan Nasabah	24
b. Teori Kepuasan Nasabah.....	26
c. Pengukuran Kepuasan Nasabah	28
d. Manfaat Meningkatkan Kepuasan Nasabah.....	31
e. Kepuasan Nasabah dalam Pandangan Islam.....	32
B. Penelitian Terdahulu	33
C. Kerangka Berfikir	35

D. Hipotesis.....	36
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan	40
B. Populasi dan Sampel	40
C. Identifikasi Variabel.....	42
D. Variabel Operasional.....	42
E. Teknik Pengumpulan Data.....	45
F. Teknik Analisis Data.....	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil penelitian	52
1. Gambaran Obyek Penelitian.....	52
a. Sejarah Berdiri dan Perkembangan Bank Syariah Indonesia.....	52
b. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia.....	55
c. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Pati	55
d. Produk atau Layanan Bank Syariah Indonesia	57
2. Analisis Data	65
a. Deskripsi Angket.....	65
b. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	73
c. Uji Asumsi Klasik.....	76
d. Uji Hipotesis.....	80
B. Pembahasan	83
1. Pengaruh Religiusitas Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah	83
2. Pengaruh <i>E-Service Quality</i> terhadap Kepuasan Nasabah	84
BAB V PENUTUP	
A. Simpulan	85
B. Saran-saran	85
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT PENDIDIKAN PENULIS	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	33
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	43
Tabel 3.2 Interpretasi Nilai Product Momen Pearson.....	47
Tabel 4.1 Frekuensi Religiusitas Karyawan	65
Tabel 4.2 Frekuensi Kepuasan Nasabah	68
Tabel 4.3 Uji Validitas Religiusitas Karyawan (X1)	70
Tabel 4.4 Uji Validitas <i>E-Service Quality</i> (X2).....	73
Tabel 4.5 Uji Validitas <i>E-Service Quality</i> (X2).....	74
Tabel 4.6 Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y).....	74
Tabel 4.7 Uji Reliabilitas Instrumen	75
Tabel 4.8 Uji Normalitas Kolmogorov Sminov	76
Tabel 4.9 Uji Multikolinieritas.....	77
Tabel 4.10 Uji Autokorelasi.....	78
Tabel 4.11 Uji Regresi Linier Berganda	81
Tabel 4.12 Uji Koefisien Determinasi	83



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	35
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia Kcp Pati	56
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas.....	80

