

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	ii
PENGESAHAN MUNAQOSYAH.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK	v
MOTO.....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Sistematika Penulisan	10
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Deskripsi Teori.....	11
1. Teori Kepuasan Pelanggan	11
2. Kepuasan Nasabah.....	11
3. Kualitas Pelayanan	15
B. Penelitian Terdahulu.....	24
C. Kerangka Berfikir.....	35
D. Hipotesis	36
1. Pengaruh <i>Tangible Quality</i> terhadap Kepuasan Nasabah	36
2. Pengaruh <i>Responsiveness</i> terhadap Kepuasan Nasabah	36
3. Pengaruh Nilai Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah	37
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan.....	38
B. <i>Setting</i> Penelitian.....	38
C. Populasi dan Sampel.....	39
1. Populasi	39
2. Sampel	39
D. Desain dan Definisi Operasional Variabel.....	40
E. Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen	44
1. Uji Validitas	44
2. Uji Reliabilitas.....	45
F. Teknik Pengumpulan Data.....	45

G. Uji Asumsi Klasik	47
H. Teknik Analisis Data	49
1. Analisis Regresi Linier Berganda	49
2. Koefisien Determinasi (R^2).....	49
3. Uji F (Simultan).....	50
4. Uji t (Parsial)	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Objek Penelitian	52
1. Profil BPRS Gala Mitra Abadi (GMA)	52
2. Profil BPRS Saka Dana Mulia	54
3. Profil BPRS BPRS Suriyah	57
B. Analisis Data	60
1. Analisis Statistik Deskriptif	60
2. Deskripsi Responden.....	61
3. Deskripsi Angket	65
C. Uji Validitas dan Reliabilitas	71
1. Pengujian validitas	71
2. Pengujian Reliabilitas	72
D. Uji Asumsi Klasik.....	73
1. Uji Normalitas.....	73
2. Uji Multikolinieritas.....	74
3. Uji Heterokedastisitas	75
E. Hasil Uji Hipotesis	76
1. Analisis Linier Berganda.....	76
2. Uji Koefisien Determinasi.....	77
3. Uji f.....	78
4. Uji t.....	79
F. Pembahasan	83
1. Pengaruh <i>Tangible Quality</i> terhadap Kepuasan Nasabah	80
2. Pengaruh <i>Responsiveness</i> terhadap Kepuasan Nasabah	82
3. Pengaruh Nilai Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah	83
BAB V PENUTUP	
A. Simpulan.....	84
B. Saran	85

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir 35
Gambar 3.1 Desain penelitian 40



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Daftar BPRS OJK	3
Tabel 2.1	Peneliti terdahulu.....	24
Tabel 3.2	Definisi Oprasional.....	41
Tabel 4.1	Uji statistik deskriptif	61
Tabel 4.2	Jenis kelamin	62
Tabel 4.3	Usia	62
Tabel 4.4	Pekerjaan	63
Tabel 4.5	Domisili tempat tinggal	64
Tabel 4.6	Nasabah BPRS	65
Tabel 4.7	Deskriptif variabel <i>Tangible quality</i>	65
Tabel 4.8	Deskriptif variabel <i>Responsiveness</i>	67
Tabel 4.9	Deskriptif variabel Nilai nasabah	68
Tabel 4.10	Deskriptif variabel kepuasan nasabah.....	70
Tabel 4.11	Uji validitas	71
Tabel 4.12	Uji reliabilitas	72
Tabel 4.13	Uji normalitas	73
Tabel 4.14	Uji multikolinieritas.....	74
Tabel 4.15	Uji heteroskedastisitas	75
Tabel 4.16	Uji Regresi linier	76
Tabel 4.17	Uji koefisien Determinasi.....	78
Tabel 4.18	Uji f	79
Tabel 4.19	Uji t	79