

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Penegasan Istilah.....	6
C. Rumusan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian	7
F. Batasan Penelitian.....	8
G. Sistematika Penulisan Skripsi.....	9
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Perilaku Konsumen.....	11
1. Pengertian Perilaku Konsumen.....	11
2. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Perilaku Konsumen .	12
3. Perilaku Konsumen dalam Perspektif Islam	13
B. Kepuasan Nasabah	15
1. Nasabah.....	15
2. Kepuasan Nasabah.....	16
3. Strategi Kepuasan Pelanggan.....	17
4. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pelanggan	21

5. Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	23
6. Kepuasan Nasabah dalam Perspektif Islam	24
C. Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>)	27
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	27
2. Kualitas Pelayanan Jasa dalam Perspektif Islam	36
D. ATM (Anjungan Tunai Mandiri)	37
E. Perbankan Syariah	41
1. Pengertian Perbankan Syariah	41
2. Tujuan dan Fungsi Bank Syariah.....	41
3. Kekuatan dan Kelemahan Perbankan Syariah.....	43
F. Penelitian Terdahulu	50
G. Kerangka Berpikir.....	54
H. Hipotesis Penelitian	54
BAB III METODE PENELITIAN.....	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	57
B. Sumber Data.....	57
C. Populasi dan Sampel.....	58
D. Tata Variabel Penelitian.....	59
E. Definisi Operasional Variabel.....	60
F. Teknik Pengumpulan Data.....	62
G. Pengujian Instrumen Penelitian	63
H. Teknik Analisis Data.....	64
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	69
1. Sejarah Berdirinya Bank BNI Syariah Cabang Kudus ...	69
2. Visi, Misi Bank BNI Syariah.....	70
3. Struktur Organisasi Bank BNI Syariah Cabang Kudus..	71
4. Produk-produk BNI Syariah	74
B. Deskripsi Data Penelitian.....	79
1. Jenis Kelamin Responden.....	80
2. Pekerjaan.....	80

3. Umur	81
C. Pengujian Instrumen Penelitian	81
1. Hasil Uji Validitas Instrumen	81
2. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	82
D. Deskripsi Angket	83
1. <i>Tangibles</i> atau Wujud Fisik (X_1)	84
2. <i>Reliability</i> atau Kehandalan (X_2)	84
3. <i>Responsiveness</i> atau Daya Tanggap (X_3)	85
4. <i>Assurance</i> atau Jaminan (X_4)	85
5. Kepuasan Nasabah (Y)	86
E. Teknik Analisis Data.....	86
1. Uji Asumsi Klasik.....	86
a. Uji Multikolinieritas	87
b. Uji Autokorelasi.....	88
c. Uji Normalitas	89
d. Uji Heteroskedastisitas	90
2. Uji Hipotesis	91
a. Analisis Data Regresi Linier Berganda	91
b. Koefisien Determinasi	93
c. Uji Parsial (Uji t)	94
F. Pembahasan.....	97
1. Pengaruh <i>Tangibles</i> terhadap Pengguna ATM BNI Syariah Cabang Kudus.....	97
2. Pengaruh <i>Reliability</i> terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna ATM BNI Syariah Cabang Kudus	99
3. Pengaruh <i>Responsiveness</i> terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna ATM BNI Syariah Cabang Kudus	101
4. Pengaruh <i>Assurance</i> terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna ATM BNI Syariah Cabang Kudus	103
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	105

B. Keterbatasan penelitian.....	106
C. Saran	106
D. Penutup	107

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT PENULIS



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Nasabah Pengguna ATM Pada Bank BNI	3
Tabel 2.1	Strategi Pelayanan 7P.....	32
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel.....	60
Tabel 3.2	Kriteria Autokorelasi.....	65
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden	80
Tabel 4.2	Pekerjaan Responden	80
Tabel 4.3	Umur	81
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Instrumen	82
Tabel 4.5	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	83
Tabel 4.6	Hasil Jawaban Responden.....	83
Tabel 4.7	Korelasi	87
Tabel 4.8	Hasil Uji Autokorelasi	88
Tabel 4.9	Coefficients	91
Tabel 4.10	Hasil Uji Koefisien Determinasi	93
Tabel 4.11	Koefisien Regresi.....	94

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Konsep Kepuasan Pelanggan	17
Gambar 2.1	Kerangka Berpikir.....	54
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Bank BNI Syariah Cabang Kudus	71
Gambar 4.2	Hasil Uji Normalitas	89
Gambar 4.3	Normal Probability Plot	90
Gambar 4.4	Grafik Scatterplot.....	91

