

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian	5
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Pelayanan	7
1. Pengertian pelayanan	7
2. Dimensi pelayanan	8
3. Dimensi pelayanan dalam islam	10
B. Kepuasan Nasabah	14
1. Pengertian Kepuasan	14
2. Mengukur Kepuasan Nasabah	15
C. Penelitian Terdahulu	16
D. Kerangka Berfikir	18
E. Hipotesis	20
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	22

B. Populasi dan Sampel	22
C. Sumber Data.....	23
D. Teknik Pengumpulan Data.....	23
E. Definisi Operasional.....	25
F. Uji Instrumen	26
G. Uji Asumsi Klasik.....	26
H. Analisis Data	29
1. Koefisien Determinasi.....	29
2. Uji Parsial (Uji T)	29
3. Uji signifikasi Simultan (Uji F)	31
BAB IV DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA	
A. Gambaran Umum Bank Syari'ah Mandiri (BSM) Cabang PATI.....	33
1. Sejarah Bank Syari'ah (BSM) Cabang Pati	33
2. Visi dan Misi Bank Syariah (BSM) Cabang Pati.....	35
3. Produk dan Layanan.....	36
4. Asuransi Mandiri Syariah	36
B. Gambaran Umum Responden	36
1. Deskripsi Identitas Responden.....	36
2. Jenis Kelamin Responden	37
3. Umur Responden.....	37
4. Pendidikan Responden.....	37
5. Pekerjaan Responden	38
C. Deskripsi Angket.....	39
1. Variabel <i>Complaine</i> (Kepatuhan) (X_1).....	40
2. Variabel <i>Assurance</i> (Jaminan) (X_2)	41
3. Variabel <i>reliability</i> (Keandalan) (X_3)	42
4. Variabel <i>Tangitables</i> (Kemampuan Fisik) (X_4)	42
5. Variabel <i>Empathy</i> (Empati)(X_5).....	43
6. Variabel <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) (X_6)	44
7. Variabel Kepuasan (Y).....	45

D. Analisis Data	46
1. Hasil Uji Instrumen.....	46
2. Uji Asumsi Klasik.....	51
3. Uji Hipotesis	55
E. Pembahasan.....	62
1. Kepatuhan (<i>compliance</i>)	62
2. Jaminan (<i>assurance</i>)	62
3. Keandalan (<i>reability</i>)	63
4. Kemampuan fisik (<i>tangitable</i>)	63
5. Empati (<i>empathy</i>).....	63
6. Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>).....	63
BAB V PENUTUP	
A. Simpulan	64
B. Keterbatasan Penelitian.....	65
C. Saran.....	65
D. Penutup.....	65
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT PENDIDIKAN	

DAFTAR TABEL

1.	Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden	37
2.	Tabel 4.2	Usia Responden	37
3.	Tabel 4.3	Pendidikan Responden.....	38
4.	Tabel 4.4	Pekerjaan Responden.....	38
5.	Tabel 4.5	Kriteria Kualitas Pelayanan	39
6.	Tabel 4.6	Frekuensi Variabel <i>Complaince</i> (Kepatuhan)	40
7.	Tabel 4.7	Frekuensi Variabel <i>Assurance</i> (Jaminan)	41
8.	Tabel 4.8	Frekuensi Variabel <i>Reliabilty</i> (Keandalan)	42
9.	Tabel 4.9	Frekuensi Variabel <i>Tangibles</i> (Kemampuan Fisik).....	43
10.	Tabel 4.10	Frekuensi Variabel <i>Empathy</i> (Empati)	44
11.	Tabel 4.11	Frekuensi Variabel <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	44
12.	Tabel 4.12	Frekuensi Variabel Kepuasan Nasabah	45
13.	Tabel 4. 13	Hasil Uji Validitas Variabel X_1	46
14.	Tabel 4.14	Hasil Uji Validitas Variabel X_2	47
15.	Tabel 4.15	Hasil UjiValiditas Variabel X_3	48
16.	Tabel 4.16	Hasil Uji Validitas Variabel X_4	48
17.	Tabel 4.17	Hasil Uji Validitas Variabel X_5	49
18.	Tabel 4.18	Hasil UjiValiditas Variabel X_6	49
19.	Tabel 4.19	Hasil Uji Validitas Variabel Y.....	50
20.	Tabel 4.20	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	51
21.	Tabel 4.21	Uji Multikolinieritas	52
22.	Tabel 4.22	Uji Durbin Watson.....	53
23.	Tabel 4.23	Uji Normalitas	54
24.	Tabel 4.24	Uji T.....	56
25.	Tabel 4.25	Koefisien Determinasi	61
26.	Tabel 4.25	Uji F.....	62