

**DAFTAR ISI**

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN MUNAQOSYAH.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN ABSTRAK.....	v
HALAMAN MOTTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
<b>BAB I      PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	10
E. Sistematika Penulisan.....	10
<b>BAB II     LANDASAN TEORI</b>	
A. Deskripsi Teori.....	12
1. <i>Theory of Reasoned Action</i> (TRA).....	12
2. Kualitas Pelayanan Produk.....	15
3. Kepuasan Nasabah Pada Pandemi Covid-19 ...	21
4. Akad <i>Wadi'ah Yadh Dhamanah</i> (Produk Tabungan Tahapan Masyarakat) di BPRS Saka Dana Mulia.....	26
B. Penelitian Terdahulu.....	39
C. Kerangka Berfikir.....	44
D. Hipotesis.....	45

<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN</b>	
	A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	47
	B. Populasi dan Sampel .....	48
	C. Identifikasi Variabel.....	50
	D. Definisi Operasional.....	51
	E. Teknik Pengumpulan Data.....	52
	F. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	53
	G. Uji Asumsi Klasik .....	54
	H. Teknik Analisis Data .....	56
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
	A. Gambaran Umum BPRS Saka Dana Mulia Kudus	60
	1. Visi dan Misi .....	61
	2. Struktur Organisasi .....	62
	3. Karakteristik Kegiatan Usaha dan Jasa Utama..	63
	4. Produk-produk BPRS Saka Dana Mulia .....	64
	5. <i>Job Description</i> .....	65
	6. Manajemen Operasional.....	66
	7. Perkembangan dan Target Pasar .....	67
	8. Sumber Daya Insani .....	68
	B. Pengujian Data .....	68
	1. Uji Instrumen Penelitian.....	68
	2. Uji Asumsi Klasik.....	71
	3. Hasil Analisis Statistik .....	74
	4. Pembahasan Hasil Penelitian.....	77
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP</b>	
	A. Kesimpulan .....	82
	B. Saran.....	83

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

**DAFTAR RIWAYAT PENDIDIKAN**

**DAFTAR TABEL**

Tabel 3.1	Jumlah Sampel dalam Krejcie .....	50
Tabel 3.2	Definisi Operasional Variabel .....	51
Tabel 4.1	Struktur Kepengurusan PT. BPRS SAKA DANA MULIA.....	63
Tabel 4.2	Perhitungan Nisbah Bagi Hasil.....	64
Tabel 4.3	Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X).....	68
Tabel 4.4	Uji Validitas Kepuasan Nasabah .....	69
Tabel 4.5	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian.....	71
Tabel 4.6	Hasil Uji Multikolinearitas .....	71
Tabel 4.7	Hasil Uji Autokorelasi.....	72
Tabel 4.8	Hasil Analisis Statistik .....	74
Tabel 4.9	Hasil Koefisien Determinasi.....	75
Tabel 4.10	Hasil Uji F .....	76
Tabel 4.11	Hasil Uji t .....	76

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1	Skema Praktik <i>Wadi'ah</i> .....	31
Gambar 2.2	Mekanisme Praktik <i>Wadi'ah</i> .....	38
Gambar 2.3	Skema Praktik <i>Wadi'ah</i> .....	39
Gambar 2.4	Skema Kerangka Berfikir .....	44
Gambar 4.1	Struktur Organisasi PT. BPRS SAKA DANA MULIA.....	62
Gambar 4.2	Hasil Uji Normalitas Independent Variable : Kualitas Pelayanan.....	72
Gambar 4.3	Hasil Uji Normalitas Dependent Variable : Kepuasan Nasabah.....	73
Gambar 4.4	Hasil Uji Linearitas Data.....	73

