

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI ii

PENGESAHAN SKRIPSI iii

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI iv

ABSTRAK v

MOTTO vi

PERSEMBAHAN vii

KATA PENGANTAR viii

DAFTAR ISI x

DAFTAR TABEL xiii

DAFTAR GAMBAR xiv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang 1

B. Rumusan Masalah 7

C. Tujuan Penelitian 7

D. Manfaat Penelitian 7

E. Sistematika Penulisan 8

BAB II LANDASAN TEORI

A. Teori Dasar 10

B. Deskripsi Teori 11

 1. Kualitas Pelayanan 11

 2. Kualitas Produk 21

 3. Lokasi 26

 4. Kepuasan Nasabah 32

 5. Bank Syariah 38

C. Penelitian Terdahulu 44

D. Kerangka Berpikir 46

E. Hipotesis 47

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan 50

B. Setting Penelitian 51

C. Populasi dan Sampel 51

D. Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel 52

E. Sumber Data 54

F. Teknik Pengumpulan Data 55

G. Teknik Analisis Data..... 55

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian 60

 1. Gambaran Obyek Penelitian 60

 2. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri 61

 3. Produk dan Jasa Bank Syariah Mandiri 61

B. Deskripsi Responden 62

C. Deskripsi Variabel Penelitian 64

D. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas 67

 1. Uji Validitas 67

 2. Uji Reliabilitas..... 70

E. Uji Asumsi Klasik 71

 1. Uji Normalitas 71

 2. Uji Multikolinearitas..... 74

 3. Uji Heteroskedastisitas 75

F. Hasil Analisis Data 76

 1. Analisis Regresi Linear Berganda 76

 2. Uji Parsial (Uji t) 77

 3. Uji Simultan (Uji F)..... 80

G. Pembahasan 82

 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri KC Kudus..... 82

 2. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri KC Kudus..... 83

 3. Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri KC Kudus..... 84

 4. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri KC Kudus..... 85

BAB V PENUTUP

A. Simpulan	86
B. Saran-Saran	87

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN
DAFTAR RIWAYAT PENDIDIKAN PENULIS



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 44

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel 53

Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 63

Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia 63

Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Profesi 63

Tabel 4.4 Jawaban Responden atas Kualitas Pelayanan
(X₁) 64

Tabel 4.5 Jawaban Responden atas Kualitas Produk (X₂) 65

Tabel 4.6 Jawaban Responden atas Lokasi (X₃) 66

Tabel 4.7 Jawaban Responden atas Kepuasan Nasabah
(Y) 67

Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Non Responden Variabel
Kualitas Pelayanan (X₁) 68

Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Non Responden Variabel
Kualitas Produk (X₂) 68

Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Non Responden Variabel
Lokasi (X₃) 69

Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Non Responden Variabel
Kepuasan Nasabah (Y) 69

Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Non Responden 70

Tabel 4.13 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test 73

Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas 74

Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Linear Berganda 76

Tabel 4.16 Titik Persentase Distribusi t 78

Tabel 4.17 Hasil Uji Parsial atau Uji t 78

Tabel 4.18 Titik Persentase Distribusi F 81

Tabel 4.19 Hasil Uji Simultan atau Uji F 81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Histogram Dsiplay Normal Curve
Kepuasan Nasabah 72

Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas P-Plot 73

Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas 75

