

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN MUNAQOSAH .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan penelitian .....	7
C. Rumusan Masalah .....	7
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Manfaat Penelitian.....	8
F. Sistematika Penulisan.....	8
<b>BAB II : LANDASAN TEORI</b>	
A. Deskripsi Teori.....	10
1. <i>Good Corporate Governance</i> .....	10
a. Pengertian <i>Good Corporate Governance</i> .....	10
b. Prinsip-prinsip <i>Good Corporate Governance</i> .....	12
c. Manfaat <i>Good Corporate Governance</i> .....	16
d. <i>Good Corporate Governance</i> dalam Perspektif Islam.....	17
2. <i>Sharia Compliance</i> .....	19
a. Pengertian <i>Sharia Compliance</i> .....	19
b. Regulasi Kepatuhan Syariah .....	21
c. Indikator <i>Sharia Compliance</i> .....	23
3. Kualitas Pelayanan .....	24
a. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	24
b. Pelayanan dalam Islam .....	26
c. Konsep Kualitas Pelayanan .....	28
d. Indikator Kualitas Pelayanan.....	29

e. Dasar-dasar Pelayanan yang Perlu dikuasai oleh Karyawan.....	32
f. Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan.....	33
4. Kepuasan Nasabah.....	34
a. Pengertian Kepuasan Nasabah.....	34
b. Indikator Kepuasan Nasabah .....	35
c. Strategi Kepuasan Nasabah .....	36
B. Penelitian Terdahulu.....	37
C. Kerangka Berfikir.....	42
D. Hipotesis.....	43

### **BAB III: METODE PENELITIAN**

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	45
B. <i>Setting</i> Penelitian.....	45
C. Sumber dan Jenis Data .....	46
1. Data Primer .....	46
2. Data Sekunder.....	46
D. Populasi dan Sampel .....	46
1. Populasi .....	46
2. Sampel .....	47
E. Desain dan Definisi Operasional Variabel .....	49
F. Teknik Pengumpulan Data .....	51
1. Kuesioner (angket).....	51
2. Observasi .....	52
3. Dokumentasi .....	52
G. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....	53
1. Uji Validitas.....	53
2. Uji Reliabilitas .....	54
H. Uji Asumsi Klasik .....	54
1. Uji Normalitas .....	54
2. Uji Multikolinearitas.....	55
3. Uji Heteroskedastisitas .....	55
4. Uji Autokorelasi .....	55
I. Teknik Analisis Data .....	56
1. Analisis Regresi Linier Berganda .....	56
2. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	56
3. Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	57
4. Uji Statistik Parsial (Uji t) .....	57
5.	

**BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	59
1. Sejarah KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah .....	59
2. Visi, Misi, dan Tujuan KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah.....	60
3. Kantor Cabang KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah.....	61
4. Struktur Organisasi KSPPS Kantor Cabang Juwana .....	62
5. Produk-produk KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah.....	62
B. Gambaran Umum Responden .....	65
1. Usia Responden .....	65
2. Jenis Kelamin Responden.....	66
3. Pendidikan Terakhir Responden.....	66
4. Pekerjaan Responden.....	67
5. Tingkat Pendapatan Responden.....	67
6. Lama Menjadi Anggota KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah.....	68
C. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	68
1. Uji Validitas Instrumen.....	68
2. Uji Reliabilitas Instrumen.....	70
D. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	71
1. Uji Normalitas .....	71
2. Uji Multikolinearitas.....	72
3. Uji Heteroskedastisitas .....	73
4. Uji Autokorelasi .....	74
E. Hasil Analisis Data.....	75
1. Analisis Regresi Linear Berganda .....	75
2. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	77
3. Uji F.....	78
4. Uji t.....	79
F. Pembahasan Hasil Penelitian .....	80

**BAB V : PENUTUP**

A. Simpulan.....	85
B. Saran.....	85

**DAFTAR PUSTAKA****LAMPIRAN-LAMPIRAN****DAFTAR RIWAYAT PENDIDIKAN**

**DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	37
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	49
Tabel 3.2 Skala Likert .....	52
Tabel 4.1 Usia Responden.....	65
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden .....	66
Tabel 4.3 Pendidikan Terakhir Responden .....	66
Tabel 4.4 Pekerjaan Responden .....	67
Tabel 4.5 Tingkat Pendapatan.....	67
Tabel 4.6 Lama Menjadi Anggota KSPPS Yaummi Maziyah Assa'dah.....	68
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Instrumen.....	69
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	70
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas .....	71
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas.....	73
Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	74
Tabel 4.12 Hasil Uji Autokorelasi.....	75
Tabel 4.13 Hasil Analisa Regresi Berganda .....	76
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	77
Tabel 4.15 Hasil Uji t.....	78
Tabel 4.16 Hasil Uji F.....	80

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Prinsip <i>Good Corporate Governance</i> .....	13
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran .....	43
Gambar 4.1 Logo KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah .....	59
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas.....	72
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas <i>Scatterplot</i> .....	73

