

**DAFTAR ISI**

HALAMAN JUDUL .....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI.....	ii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	iv
ABSTRAK .....	v
MOTTO .....	vi
PERSEMBAHAN .....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Sistematika Penelitian.....	9
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Deskripsi Teori .....	10
1. Teori Kualitas Pelayanan .....	10
2. Kualitas Pelayanan .....	10
3. Lokasi.....	21
4. Kepuasan Nasabah.....	24
B. Penelitian Terdahulu .....	29
C. Kerangka Berpikir .....	34
D. Hipotesis.....	35
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis dan Pendekatan .....	37
B. Setting Penelitian.....	37
C. Populasi dan Sampel.....	37
D. Desain dan Definisi Operasional Variabel .....	39
E. Uji Validitas dan Realibilitas .....	42
F. Teknik Pengumpulan Data .....	43
G. Teknik Analisis Data .....	44
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Hasil Penelitian.....	48
1. Gambaran Obyek Penelitian .....	48
2. Deskripsi Gambaran Responden.....	52

3.	Deskripsi Data Variabel Penelitian .....	54
4.	Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen .....	61
5.	Uji Asumsi Klasik .....	64
6.	Uji Statistik.....	67
B.	Pembahasan dan Analisa .....	72
1.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Kudus.....	72
2.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Lokasi Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Kudus .....	74
BAB V PENUTUP		
A.	Kesimpulan.....	77
B.	Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN-LAMPIRAN		
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		



## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu .....	30
Tabel 3. 1 Variabel Operasional .....	40
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	53
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan .....	54
Tabel 4. 4 Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan .....	54
Tabel 4. 5 Frekuensi Variabel Lokasi .....	57
Tabel 4. 6 Frekuensi Variabel Kepuasan Nasabah.....	60
Tabel 4. 7 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	62
Tabel 4. 8 Uji Validitas variabel Lokasi .....	62
Tabel 4. 9 Uji Validitas Kepuasan Nasabah .....	63
Tabel 4. 10 Uji Reliabilitas.....	63
Tabel 4. 13 Hasil Uji Muktikolinearitas .....	66
Tabel 4. 15 Hasil Analisis Regresi Berganda .....	67
Tabel 4. 16 Hasil Uji t Parsial.....	69
Tabel 4. 17 Hasil Uji F .....	70
Tabel 4. 18 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	71

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir .....	35
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas Histogram.....	64
Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas Histogram c.....	65
Gambar 4. 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	66

