

## DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Sampul Depan Skripsi .....	ii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme.....	iii
Halaman Pengesahan Skripsi.....	iv
Halaman Pengesahan Ujian Skripsi .....	v
Motto.....	vi
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel .....	ix
Daftar Gambar .....	x
Daftar Lampiran.....	xi
Kata Pengantar.....	xii
Abstraksi .....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah .....	4
C. Batasan Masalah.....	4
D. Tujuan Penelitian .....	4
E. Manfaat Penelitian .....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Penelitian Terdahulu .....	6
B. Landasan Teori .....	9
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Lokasi Penelitian .....	23
B. Variabel Penelitian.....	28

C. Devinisi Operasional .....	29
D. MetodePengumpulan Data.....	30
E. Populasi Dan Sampel .....	32

**BAB IV ANALISA DAM PEMBAHASAN**

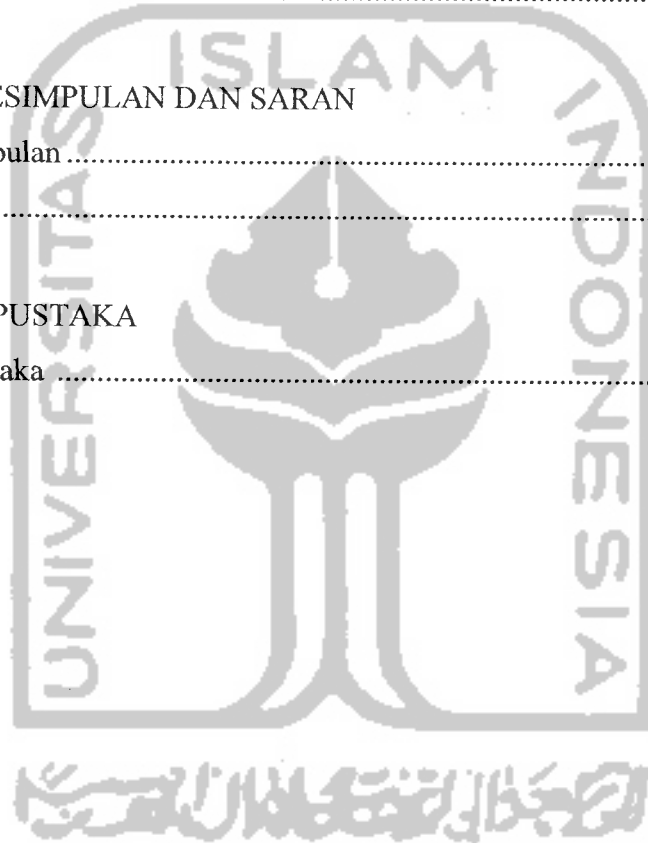
A. Analisis Kualitatif .....	40
B. Analisis Kuantitatif .....	45
C. Analisis Data .....	56

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	75
B. Saran .....	77

**DAFTAR PUSTAKA**

Daftar Pustaka .....	79
----------------------	----



## DAFTAR TABEL

4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	41
4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir....	42
4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	43
4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Penghasilan .....	44
4.5. Validitas Variabel Kepentingan Konsumen.....	46
4.6. Validitas Variabel Kinerja Konsumen.....	50
4.7. Tabel Reliabilitas.....	53
4.8 Rata-rata Kepentingan Tiap Dimensi.....	57
4.9 Penilaian Rata-rata Bobot Kepentingan untuk Tiap item.....	58
4.10 Rata-rata Tingkat Kinerja Setiap Dimensi .....	61
4.11 Penilaian Rata-rata Bobot Kinerja Untuk Tiap Item.....	62
4.12 Perhitungan Rata-rata dari Penilaian Pelaksanaan Kepentingan pada Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah.....	65

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Diagram Cartesius..... 37

Gambar 2 Diagram Cartesius hasil rata-rata harapan konsumen

Dan persepsi konsumen terhadap kualitas layanan

Bank Muamalat.....69



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian

Lampiran 2 Tabel Validitas Harapan

Lampiran 3 Tabel Validitas Persepsi

Lampiran 4 Tabel Deskriptif Harapan

Lampiran 5 Tabel Deskriptif Persepsi

Lampiran 6 Realibilitas Harapan dan Reabilitas persepsi

Lampiran 7 Tabel Jawaban Kuisisioner Harapan

Lampiran 8 Tabel Jawaban Kuisisioner Persepsi

Lampiran 9 Kuisisioner

