

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
REKOMENDASI PEMBIMBING .....	iv
NOTA DINAS .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
HALAMAN MOTTO .....	vii
ABSTRAK .....	viii
<i>ABSTRACT</i> .....	ix
PEDOMAN TRANSLITERASI .....	x
KATA PENGANTAR .....	xxi
DAFTAR ISI .....	xxiv
DAFTAR TABEL .....	xxvii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	8
E. Sistematika Penulisan .....	9
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI .....	11
A. Telaah Pustaka .....	11
B. Landasan Teori .....	12
1. Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam .....	13
2. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	19
3. Kepuasan Nasabah .....	26
C. Kerangka Berpikir .....	27
D. Hipotesis.....	28

BAB III METODE PENELITIAN .....	30
A. Desain Penelitian .....	30
B. Lokasi dan Waktu Pelaksanaan Penelitian .....	30
C. Objek Penelitian .....	30
D. Populasi dan Sampel .....	31
E. Sumber Data .....	32
F. Teknik Pengumpulan Data .....	32
G. Definisi Konseptual Variabel dan Definisi Operasional Variabel .....	33
H. Instrumen Penelitian .....	38
I. Analisis Data .....	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	43
A. Profil Objek Penelitian .....	43
1. Sejarah Bank BPD DIY Syariah .....	43
2. Produk-Produk Pelayanan Bank BPD DIY Syariah .....	43
B. Pengujian dan Hasil Analisis Data .....	50
1. Data Deskripsi Responden .....	54
2. Uji Instrumen .....	53
a. Analisis Validitas .....	53
b. Analisis Reliabilitas .....	55
3. Analisis Regresi Berganda .....	60
4. Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	61
5. Uji Asumsi Klasik .....	57
a. Uji Normalitas .....	57
b. Uji Multikolonieritas .....	58
c. Uji Heterokedastisitas .....	59
C. Pembuktian Hipotesis .....	61
a. Uji Parsial .....	61
b. Uji F .....	62
D. Pembahasan .....	63
BAB V PENUTUP .....	70

A. Kesimpulan .....	70
B. Saran .....	71
DAFTAR PUSTAKA .....	72
LAMPIRAN	



## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Dimensi dan Atribut Model SERVQUAL.....	24
Tabel 3. 1 Definisi konseptual variabel dan definisi operasional variabel .....	33
Tabel 3. 2 Skala Pengukuran Likert (Kualitas Layanan) .....	38
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin.....	50
Tabel 4. 2 Karakteristik Usia .....	51
Tabel 4. 3 Karakteristik Pendidikan Terakhir.....	51
Tabel 4. 4 Karakteristik Pekerjaan .....	52
Tabel 4. 5 Alamat.....	52
Tabel 4. 6 Nasabah.....	53
Tabel 4. 7 Rangkuman Uji Validitas Butir (Independen) .....	54
Tabel 4. 8 Rangkuman Uji Validitas Butir (Dependen).....	55
Tabel 4. 9 Rangkuman nilai alpha masing-masing variabel .....	56
Tabel 4. 10 Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov untuk Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah.....	57
Tabel 4. 11 Multikolinieritas.....	58
Tabel 4. 12 Analisis Regresi Berganda.....	60
Tabel 4. 13 Analisis Koefesien Determinasi ( $R^2$ ) .....	61
Tabel 4. 14 ANOVA <sup>a</sup> .....	61
Tabel 4. 15 Coefficients <sup>a</sup> .....	62
Tabel 4. 16 Ringkasan Hasil Uji Hipotesis .....	64
Tabel 4. 17 Ringkasan Uji F-Simultan.....	66

## DAFTAR AMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Lampiran 2. Tabulasi Kuesioner

Lampiran 3. Hasil Uji Asumsi Klasik

Lampiran 4. Hasil Uji Analisis Regresi Berganda

