

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>TIM PENGUJI .....</b>	<b>iv</b>
<b>NOTA DINAS.....</b>	<b>v</b>
<b>PERSETUJUAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>x</b>
<b>TRANSLITERASI.....</b>	<b>xi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xx</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	10
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	10
D. Sistematika Pembahasan .....	12
<b>BAB II. KAJIAN PENELITIAN TERDAHULU, LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS .....</b>	<b>13</b>
A. Penelitian Terdahulu .....	13
B. Landasan Teori.....	30
C. Hipotesis Penelitian.....	64

<b>BAB III. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>66</b>
A. Jenis Penelitian.....	66
B. Subjek dan Objek Penelitian .....	66
C. Tempat dan Waktu Penelitian .....	67
D. Variabel dan Definisi Oprasional Variabel .....	67
E. Populasi, Sampel dan Teknik Penentuan Sampling.....	69
F. Instrumen Penelitian .....	70
G. Uji Validitas dan Relibialitas Instrumen .....	74
H. Teknik Analisis Data.....	78
<b>BAB IV. HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>80</b>
A. Gambaran Umum Perbankan Syariah.....	80
B. Hasil Penelitian .....	82
C. Pembahasan Hasil Penelitian .....	86
D. Perspektif Maqasid Syariah .....	104
<b>BAB V. PENUTUP.....</b>	<b>114</b>
A. Kesimpulan .....	114
B. Saran.....	115
C. Keterbatasan Penelitian.....	116
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>117</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jumlah Jaringan Kantor Perbankan Syariah, 5
Tabel 2 Jumlah Bank Syariah di Indonesia, 8
Tabel 3 Perbedaan dan Persamaan Penelitian, 26
Tabel 4 Pergeseran Paradigma Teori Maqasid Syariah Menuju Kontemporer, 63
Tabel 5 Contoh <i>Continuous Rating Scale</i> , 72
Tabel 6 Instrumen Penelitian, 72
Tabel 7 Parameter Uji Validitas dalam Model PLS, 75
Tabel 8 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Islami, 76
Tabel 9 Hasil Uji Validitas Variabel Faktor Perpindahan Nasabah, 76
Tabel 10 Hasil Uji Reliabilitas, 78
Tabel 11 Responden Berdasarkan Bank Syariah, 84
Tabel 12 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, 84
Tabel 13 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir, 85
Tabel 14 Responden Berdasarkan Usia, 85
Tabel 15 Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan, 86
Tabel 16 Statistik Deskriptif, 87
Tabel 17 Kategori <i>Compliance</i> Responden, 89
Tabel 18 Kategori <i>Assurance</i> Responden, 90
Tabel 19 Kategori <i>Reliability</i> Responden, 91
Tabel 20 Kategori <i>Tangible</i> Responden, 92
Tabel 21 Kategori <i>Emphaty</i> Responden, 93
Tabel 22 Kategori <i>Responsiveness</i> Responden, 94
Tabel 23 Kategori <i>Pricing</i> Responden, 95
Tabel 24 Kategori <i>Ethical Problems</i> Responden, 96
Tabel 25 Kategori <i>Inconvenience</i> Responden, 97
Tabel 26 Kategori <i>Core Service Failures</i> Responden, 98
Tabel 27 Total Skor Pertanyaan Variabel ISQ, 101
Tabel 28 Total Skor Pertanyaan Variabel CSF, 102
Tabel 29 Hubungan Instrumen dengan Maqasid Syariah, 106

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Pemikiran Penelitian, 65

