

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme.....	ii
Halaman Pengesahan Skripsi.....	iii
Halaman Persembahan.....	iv
Motto.....	v
Abstrak.....	vi
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Gambar.....	xiv
Daftar Lampiran.....	xv
1. BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	8
1.3. Batasan Masalah.....	8
1.4. Tujuan Penelitian.....	9
1.5. Manfaat Penelitian.....	9
2. BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1. Hasil Penelitian Terdahulu.....	11
2.2. Landasan Teori.....	12
2.2.1. Pemasaran.....	12
2.2.1.1. Definisi Pemasaran.....	12
2.2.1.2. Manajemen Pemasaran.....	13
2.2.2. Bank.....	15
2.2.2.1. Pengertian Bank.....	15
2.2.2.2. Strategi Pemasaran Bank.....	17

2.2.3. Syariah.....	19
2.2.3.1.Prinsip Syariah.....	19
2.2.3.2.Bank Syariah.....	20
2.2.3.3.Perbankan Syariah.....	20
2.2.4. Perilaku Konsumen.....	22
2.2.4.1.Pengertian Perilaku Konsumen.....	22
2.2.4.2.Kepuasan Nasabah.....	22
2.2.4.3.Pengukuran Kepuasan Nasabah.....	24
2.2.5. Kualitas Layanan.....	27
2.2.5.1.Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	27
2.2.5.2.Dimensi Kualitas Layanan.....	28
2.3. Alur Pikir.....	32
2.4. Hipotesis.....	33
3. BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Variabel Penelitian.....	34
3.2. Definisi Operasional Variabel.....	35
3.3. Tempat Penelitian.....	39
3.3.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	39
3.3.1.1.Sejarah dan Perkembangan Perusahaan.....	40
3.3.1.2.Sifat, Visi, dan Misi Bank Syariah Mandiri.....	42
3.3.1.3.Produk-produk Bank Syariah Mandiri.....	44
3.3.1.4.Struktur Organisasi.....	49
3.4. Populasi dan Sampel.....	59
3.5. Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	61
3.5.1. Instrumen Penelitian.....	61
3.5.1.1.Uji Coba Instrumen Penelitian.....	62
3.5.1.2.Uji Reliabilitas.....	64
3.5.1.3.Data Primer.....	65
3.5.1.4.Data Sekunder.....	65
3.6. Teknik Analisis.....	66

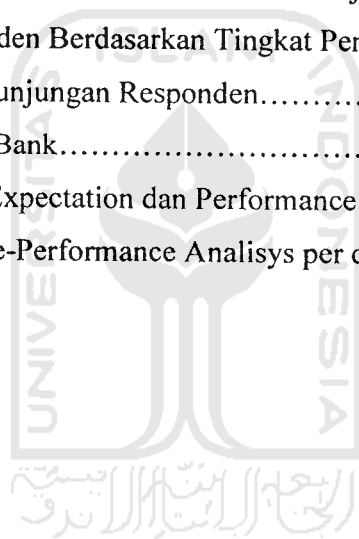
3.6.1. Analisis Deskriptif.....	66
3.6.2. Analisis Gap.....	66
3.6.3. Diagram Kartesius.....	67
4. BAB IV ANALISIS DATA	
4.1. Uji Item Pertanyaan.....	69
4.1.1. Uji Validitas.....	69
4.1.2. Uji Reliabilitas.....	72
4.2. Analisis Deskriptif.....	73
4.2.1. Karakteristik Responden.....	73
4.2.1.1. Jenis Kelamin Responden.....	73
4.2.1.2. Tingkat Usia Responden.....	74
4.2.1.3. Tingkat Pendidikan Responden.....	75
4.2.1.4. Jenis Pekerjaan Responden.....	76
4.2.1.5. Tingkat Pendapatan Responden.....	77
4.2.1.6. Tingkat Intensitas Kunjungan.....	78
4.2.1.7. Informasi Mengenai Bank.....	78
4.3. Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan.....	79
4.3.1. Analisis Diagram Kartesius.....	80
5. BAB V KESIMPULAN	
5.1. Kesimpulan.....	96
5.2. Saran.....	97

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Pertanyaan Performance.....	70
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Pertanyaan Expectation.....	71
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Pertanyaan Kepuasan Konsumen.....	71
Tabel 4.4 Uji Reliabilitas.....	72
Tabel 4.5 Uji Reliabilitas Kepuasan.....	72
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	73
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Usia.....	74
Tabel 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	75
Tabel 4.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	76
Tabel 4.10 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan.....	77
Tabel 4.11 Tinglat Intensitas Kunjungan Responden.....	78
Tabel 4.12 Informasi Mengenai Bank.....	78
Tabel 4.13 Tingkat Kesesuaian Expectation dan Performance.....	82
Tabel 4.14 Koordinat Importance-Performance Analisis per dimensi.....	93



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri.....	50
Gambar 3.2 Diagram Kartesius.....	67
Gambar 4.1 Diagram Kartesius Kualitas Pelayanan Pada Bank Syariah Mandiri..	88
Gambar 4.2 Diagram Importance/Performance Kualitas Pelayanan BSM.....	94



DAFTAR LAMPIRAN

1. Karakteristik Responden
2. Perhitungan Persentase Karakteristik Responden
3. Hasil Jawaban Responden
4. Jawaban Validitas dan Reliabilitas
5. Perhitungan Tingkat Kesesuaian Diagram Kartesius
6. Uji Validitas
7. Uji Reliabilitas

