

## DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan Skripsi.....	i
Halaman Judul Skripsi.....	ii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme.....	iii
Halaman Pengesahan Skripsi.....	iv
Halaman Berita Acara Skripsi.....	v
Motto.....	vi
Abstraksi.....	vii
Persembahan.....	viii
Kata Pengantar.....	viii
Daftar Isi.....	xii
Daftar Tabel.....	xv
Daftar Gambar.....	xvii
Daftar Lampiran.....	xviii
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Batasan Masalah.....	4
1.4. Tujuan Penelitian.....	4
1.5. Manfaat Penelitian.....	5
 BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1. Penelitian Terdahulu.....	6
2.2. Landasan Teori.....	8
2.2.1. Pengertian Pemasaran.....	8
2.2.2. Pengertian Kualitas .....	11

2.2.3. Pengertian Kualitas layanan.....	12
2.2.4. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	13
2.2.5. Pengukuran Kualitas Layanan Bank.....	14
2.2.6. Pengukuran Kualitas Layanan di Bank Syari'ah.....	15
2.2.7. Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan.....	18
2.3. Kerangka Pemikiran.....	20
2.4. Formulasi Hipotesis.....	20
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1. Gambaran Umum Produk dan Perusahaan.....	22
3.6.1. Sejarah Berdiri Bank Syari'ah Mandiri.....	22
3.6.1. Visi dan Misi Bank Syari'ah Mandiri.....	24
3.6.1. Budaya Perusahaan Bank Syari'ah Mandiri.....	25
3.6.1. Produk dan Jasa Bank Syari'ah Mandiri.....	26
3.2. Populasi dan Sampel.....	35
3.6.1. Populasi.....	35
3.6.1. Sampel.....	35
3.3. Lokasi Penelitian.....	37
3.4. Identifikasi Variabel.....	38
3.5. Definisi Operasional Variabel.....	38
3.6.1. Variabel Terikat (tidak bebas).....	40
3.6.1. Variabel bebas.....	41
3.6. Data dan Teknik Pengumpulan data.....	43
3.6.1. Skala Likert.....	44
3.6.1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	45

3.7. Metode Analisa Data.....	47
3.7.1. Data Primer.....	47
3.8. Alat Analisis Data.....	47
3.8.1. Analisis Deskriptif.....	48
3.8.2. Analisis Pengaruh.....	48
3.8.2.1. Analisis Regresi Linier Berganda.....	48
3.8.2.6. Analisis Uji Anova.....	51

#### BAB IV DATA DAN ANALISIS DATA

4.1. Hasil Estimasi Karakteristik Responden .....	54
4.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
4.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Faktor Usia.....	55
4.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	56
4.1.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan.....	57
4.1.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan.....	58
4.2. Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	59
4.3. Analisis Regresi Linier Sederhana dan Berganda.....	62
4.3.1. Pengujian Persamaan Regresi Berganda.....	63
4.3.2. Pengujian Analisis Uji Anova.....	66
4.3.3. Pembahasan Penelitian .....	178

#### BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan.....	186
5.2. Saran.....	188
DAFTAR PUSTAKA .....	190

## DAFTAR TABEL

Tabel	
4.1. Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Usia.....	56
4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	57
4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan.....	58
4.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pekerjaan.....	59
4.6. Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan Bank Syari'ah Mandiri.....	61
4.7. Hasil Uji Analisis Regresi Berganda.....	63
4.8. Hasil Analisis Regresi dan Koefisien Determinasi.....	63
4.9. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda satu persatu.....	63
4.10. Hasil Uji Anova untuk rata-rata Dimensi Kualitas Pelayanan compliance dan uji masing-masing atribut dimensi compliance ketika responden dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin.....	66
4.11. Hasil Uji Anova pada dimensi kualitas pelayanan assurance dan uji untuk masing-masing atribut dimensi assurance ketika responden dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin.....	69
4.12. Hasil Uji Anova pada dimensi kualitas pelayanan reliability dan uji untuk masing-masing atribut dimensi reliability ketika responden dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin.....	71
4.13. Hasil Uji Anova pada dimensi kualitas pelayanan tangible dan uji untuk masing-masing atribut dimensi tangible ketika responden dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin.....	74
4.14. Hasil Uji Anova pada dimensi kualitas pelayanan empathy dan dan uji untuk masing-masing atribut dimensi empathy ketika responden dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin.....	76
4.15. Hasil Uji Anova pada dimensi kualitas pelayanan responsiveness dan uji untuk masing-masing atribut dimensi responsiveness ketika responden dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin.....	80

4.16. Hasil Uji Anova pada dimensi kualitas pelayanan compliance dan uji untuk masing-masing atribut dimensi compliance ketika responden dikelompokkan berdasarkan jenis usia .....	83
4.17. Hasil Uji Anova pada dimensi kualitas pelayanan assurance dan uji untuk masing-masing atribut dimensi assurance ketika responden dikelompokkan berdasarkan jenis usia .....	86
4.18. Hasil Uji Anova pada dimensi kualitas pelayanan reliability dan uji untuk masing-masing atribut dimensi reliability ketika responden dikelompokkan berdasarkan jenis usia .....	89
4.19. Hasil Uji Anova pada dimensi kualitas pelayanan tangible dan uji untuk masing-masing atribut dimensi tangible ketika responden dikelompokkan berdasarkan jenis usia .....	92
4.20. Hasil Uji Anova pada dimensi kualitas pelayanan empathy dan uji untuk masing-masing atribut dimensi empathy ketika responden dikelompokkan berdasarkan jenis usia .....	95
4.21. Hasil Uji Anova pada dimensi kualitas pelayanan responsiveness dan uji untuk masing-masing atribut dimensi responsiveness ketika responden dikelompokkan berdasarkan jenis usia .....	98
4.22. Hasil Uji Anova pada dimensi kualitas pelayanan compliance dan uji untuk masing-masing atribut dimensi compliance ketika responden dikelompokkan berdasarkan jenis pendidikan.....	102
4.23. Hasil Uji Anova pada dimensi kualitas pelayanan assurance dan uji untuk masing-masing atribut dimensi assurance ketika responden dikelompokkan berdasarkan jenis pendidikan.....	105
4.24. Hasil Uji Anova pada dimensi kualitas pelayanan reliability dan uji untuk masing-masing atribut dimensi reliability ketika responden dikelompokkan berdasarkan jenis pendidikan.....	108
4.25. Hasil Uji Anova pada dimensi kualitas pelayanan tangible dan uji untuk masing-masing atribut dimensi tangible ketika responden dikelompokkan berdasarkan jenis pendidikan.....	112
4.26. Hasil Uji Anova pada dimensi kualitas pelayanan empathy dan uji untuk masing-masing atribut dimensi empathy ketika responden dikelompokkan berdasarkan jenis pendidikan.....	115
4.27. Hasil Uji Anova pada dimensi kualitas pelayanan responsiveness dan uji untuk masing-masing atribut dimensi responsiveness ketika responden dikelompokkan berdasarkan jenis pendidikan.....	119

4.28. Hasil Uji Anova pada dimensi kualitas pelayanan compliance dan uji untuk masing-masing atribut dimensi compliance ketika responden dikelompokkan berdasarkan jenis pendapatan.....	123
4.29. Hasil Uji Anova pada dimensi kualitas pelayanan assurance dan uji untuk masing-masing atribut dimensi assurance ketika responden dikelompokkan berdasarkan jenis pendapatan.....	128
4.30. Hasil Uji Anova pada dimensi kualitas pelayanan reliability dan uji untuk masing-masing atribut dimensi reliability ketika responden dikelompokkan berdasarkan jenis pendapatan.....	126
4.31. Hasil Uji Anova pada dimensi kualitas pelayanan tangible dan uji untuk masing-masing atribut dimensi tangible ketika responden dikelompokkan berdasarkan jenis pendapatan.....	136
4.32. Hasil Uji Anova pada dimensi kualitas pelayanan empathy dan uji untuk masing-masing atribut dimensi empathy ketika responden dikelompokkan berdasarkan jenis pendapatan.....	140
4.33. Hasil Uji Anova pada dimensi kualitas pelayanan responsiveness dan uji untuk masing-masing atribut dimensi responsiveness ketika responden dikelompokkan berdasarkan jenis pendapatan.....	145
4.34. Hasil Uji Anova pada dimensi kualitas pelayanan compliance dan uji untuk masing-masing atribut dimensi compliance ketika responden dikelompokkan berdasarkan jenis pekerjaan.....	150
4.35 Hasil Uji Anova pada dimensi kualitas pelayanan assurance dan uji untuk masing-masing atribut dimensi assurance ketika responden dikelompokkan berdasarkan jenis pekerjaan.....	155
4.36 Hasil Uji Anova pada dimensi kualitas pelayanan reliability dan uji untuk masing-masing atribut dimensi reliability ketika responden dikelompokkan berdasarkan jenis pekerjaan.....	159
4.37 Hasil Uji Anova pada dimensi kualitas pelayanan tangible dan uji untuk masing-masing atribut dimensi tangible ketika responden dikelompokkan berdasarkan jenis pekerjaan.....	163
4.38. Hasil Uji Anova pada dimensi kualitas pelayanan empathy dan uji untuk masing-masing atribut dimensi empathy ketika responden dikelompokkan berdasarkan jenis pekerjaan.....	167

- 4.39. Hasil Uji Anova pada dimensi kualitas pelayanan assurance dan uji untuk masing-masing atribut dimensi assurance ketika responden dikelompokkan berdasarkan jenis pekerjaan.....

173



## DAFTAR GAMBAR

Gambar

2.3.1 Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Bank Syariah dengan Keseluruhan Kualitas Pelayanan yang diberikan .....	20
---	----





## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

- I Kuesioner
- II Data induk Analisis Kuantitatif
- III Hasil Estimasi Frekuensi
- IV Hasil Pengujian Validitas dan reliabilitas
- VI Hasil Pengujian Regresi Berganda
- VII Hasil Pengujian Anova

