

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL DEPAN SKRIPSI.....	i
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Penelitian Pendahulu.....	7
2.2 Bank Syari'ah.....	8
2.2.1 Karakteristik Bank Syari'ah.....	8

2.3 Karakteristik Jasa	9
2.4 Kualitas Pelayanan	10
2.4.1 Mengelola Kualitas Pelayanan	10
2.4.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	10
2.4.3 Dimensi CARTER	11
2.5 Prinsip-prinsip Kualitas Jasa	12
2.6 Kepuasan Konsumen	14
2.7 Analisa <i>Importance-Performance</i>	14
2.8 Matriks <i>Importance-Performance</i>	15

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian	17
3.1.1 Sejarah Singkat BTM Surya Kencana	17
3.1.2 Visi dan Misi BTM Surya Kencana	18
3.1.3 Produk Jasa BTM Surya Kencana	18
3.2 Variabel Penelitian	19
3.3 Devynisi Operasional Variabel	22
3.4 Alat Pengumpul Data	23
3.5 Populasi dan Sampel	23
3.5.1 Populasi	23
3.5.2 Sampel	24
3.5.3 Teknik Penarikan Sampel	24
3.6 Teknik Analisis	24

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1	Karakteristik Responden	26
4.1.1	Karakteristik Berdasar Jenis Kelamin	26
4.1.2	Karakteristik Berdasar Usia	27
4.1.3	Karakteristik Berdasar Tingkat Pendidikan	28
4.1.4	Karakteristik Berdasar Pekerjaan	29
4.1.5	Karakteristik Berdasar Pendapatan Bulanan	30
4.2	Instrumen Penelitian	30
4.2.1	Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>) (X)	31
4.2.1.1	Tingkat Kinerja Berdasarkan Prinsip dan Hukum Islam (<i>Compliance</i>) (X1)	32
4.2.1.2	Tingkat Kinerja Berdasarkan Jaminan (<i>Assurance</i>) (X2)	33
4.2.1.3	Tingkat Kinerja Berdasarkan Keandalan (<i>Reliability</i>) (X3)	33
4.2.1.4	Tingkat Kinerja Berdasarkan Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>) (X4)	33
4.2.1.5	Tingkat Kinerja Berdasarkan Empati (<i>Empati</i>) (X5) ..	34
4.2.1.6	Tingkat Kinerja Berdasarkan Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) (X6)	35
4.2.2	Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>) (Y)	36
4.2.2.1	Tingkat Kepentingan Berdasarkan Prinsip dan Hukum Islam (<i>Compliance</i>) (Y1)	36
4.2.2.2	Tingkat Kepentingan Berdasarkan Jaminan	

	(<i>Assurance</i>) (Y2)	37
4.2.2.3	Tingkat Kepentingan Berdasarkan Keandalan (<i>Reliability</i>) (Y3)	38
4.2.2.4	Tingkat Kepentingan Berdasarkan Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>) (Y4)	39
4.2.2.5	Tingkat Kepentingan Berdasarkan Empati (<i>Empathy</i>) (Y5)	40
4.2.2.6	Tingkat Kepentingan Berdasarkan Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) (Y6)	41
4.3	Model Gap (Kesenjangan) Kualitas Layanan Pada Model CARTER	42
4.4	Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen pada Setiap Dimensi dalam Model CARTER	44
4.5	Analisis <i>Importance-Performance</i> dalam Model CARTER	46
4.5.1	Analisis <i>Importance-Performance</i> pada Setiap Dimensi Model CARTER	46
4.5.2	Analisis <i>Importance-Performance</i> pada Setiap Atribut Dimensi Model CARTER	48

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	55
5.2	Saran	57

DAFTAR PUSTAKA	59
----------------------	----

LAMPIRAN	60
----------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional	2
4.1 Karakteristik Responden Berdasar Jenis Kelamin	27
4.2 Karakteristik Responden Berdasar Usia	27
4.3 Karakteristik Responden Berdasar Tingkat Pendidikan	28
4.4 Karakteristik Responden Berdasar Pekerjaan	29
4.5 Karakteristik Responden Berdasar Pendapatan Bulanan	30
4.6 Tingkat Kinerja Berdasarkan Prinsip dan Hukum Islam	31
4.7 Tingkat Kinerja Berdasarkan Jaminan	32
4.8 Tingkat Kinerja Berdasar Kehandalan	33
4.9 Tingkat Kinerja Berdasarkan Bukti Fisik	34
4.10 Tingkat Kinerja Berdasarkan Empati	35
4.11 Tingkat Kinerja Berdasarkan Daya Tanggap	36
4.12 Tingkat Kepentingan Berdasarkan Prinsip dan Hukum Islam	37
4.13 Tingkat Kepentingan Berdasarkan Jaminan	38
4.14 Tingkat Kepentingan Berdasarkan Kehandalan	39
4.15 Tingkat Kepentingan Berdasarkan Bukti Fisik	40
4.16 Tingkat Kepentingan Berdasarkan Empati	41
4.17 Tingkat Kepentingan Berdasarkan Daya Tanggap	42
4.18 Penilaian Kualitas Pelayanan BTM Surya Kencana	43
4.19 Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen BTM Surya Kencana	45

Tabel	Halaman
4.20 Rata-rata Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja BTM Surya Kencana (setiap dimensi)	46
4.21 Analisis <i>Importance-Performance</i> BTM Surya Kencana (setiap Atribut)	49



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Matriks Importance-Performance	14
4.1 Matriks <i>Importance-Performance</i> BTM Surya Kencana (setiap dimensi)	47
4.2 Matriks <i>Importance-Performance</i> BTM Surya Kencana (setiap atribut)	50



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
I KUESIONER	60
II DATA RESPONDEN DAN HASIL KUESIONER	67
III RATA-RATA SKORE PENILAIAN KONSUMEN TERHADAP BTM SURYA KENCANA.....	74

