DAFTAR ISI

		Halaman
HALAMAN JUDUL		i
HALAMAN PERSETUJUAN		ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.		iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.		iv
ABSTRACT		v
ABSTRAKSI.		vi
KATA PENGANTAR .		vii
DAFTAR TABEL.		xii
DAFTAR GAMBAR.		xiii
DAFTAR LAMPIRAN.		xiv
BAB I	PENDAHULUAN	
	1.1 Latar Belakang Masalah	1
	1.2 Rumusan Masalah	10
	1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	10
	1.4 Sistematika Penulisan	11
BAB II	TINJAUAN PUSTAKA	
	2.1 Landasan Teori	13
	2.1.1 Definisi dan Konsep Pemasaran.	13
	2.1.2 Definisi Jasa	14
	2.1.3 Kepuasan Pelanggan	15
	2.1.4 Kualitas Layanan	20
	2.1.5 Nilai Pelanggan	23
	2.1.6 Atribut Produk	26
	2.1.7 Sistem Keuangan Syariah	27
	2.2 Penelitian Terdahulu	29
	2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis	30
	2.4 Hipotesis	31
BAB III	METODE PENELITIAN	
	3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	33
	3.1.1 Variabel Penelitian.	33
	3.1.2 Definisi Operasional	33
	3.2 Populasi dan Sampel.	36
	3.3 Jenis dan Sumber Data	37
	3.4 Metode Pengumpulan Data.	38
	3.5 Metode Analisis Data	38
	3.5.1 Analisis Kuantitatif	38
	3.5.1.1 Uji Validitas	38
	3.5.1.2 Uji Reliabilitas	39
	3.5.2 Uji Asumsi Klasik	40
	3.5.2.1 Uji Normalitas	40
	3.5.2.2 Uji Multikolonieritas	40
	3.5.2.3 Uji Heterokedastisitas	41
	3.5.3 Analisis Regresi Linear Berganda	41

3.5.4 Uji Statistik t 42
3.5.5 Uji Statistik F 43
3.5.6 Koefisien Determinasi (R^2) 44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.
4.1 Gambaran Umum Perusahaan. 45
4.2 Gambaran Umum Responden 46
4.2.1 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 46
4.2.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia 47
4.2.3 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir 47
4.2.4 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pekerjaan 48
4.2.5 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan 49
4.3 Analisis Nilai Indeks 49
4.3.1 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan 51
4.3.2 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Nilai Nasabah.... 52
4.3.3 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Atribut Produk Islam 53
4.3.4 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Nasabah 54
4.4 Analisis Data 55
4.4.1 Uji Validitas 55
4.4.2 Uji Reliabilitas 57
4.4.3 Uji Asumsi Klasik 57
4.4.3.1 Uji Normalitas 57
4.4.3.2 Uji Multikolonieritas 59
4.4.3.3 Uji Heteroskedastisitas 60
4.4.4 Analisis Regresi Linear Berganda 61
4.4.5 Uji Statistik t 63
4.4.6 Uji Statistik F 65
4.4.7 Koefisien Determinasi (R^2) 66
4.5 Pembahasan 67
BAB V PENUTUP
5.1 Kesimpulan 70
5.2 Saran 71
5.3 Keterbatasan Penelitian 73
DAFTAR PUSTAKA 75
LAMPIRAN I 78
LAMPIRAN II 84
LAMPIRAN III 90
LAMPIRAN IV 95
LAMPIRAN V 100
LAMPIRAN VI 102