

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Sistematika Penelitian	9
BAB II TELAAH PUSTAKA	11
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 Teori Utilitas	11
2.1.2 Teori Konsumsi dalam Islam	13
2.1.3 E-Service Quality	16
2.1.4 Harga	18
2.1.5 Proporsi Bagi Hasil	19
2.1.6 Biaya	21
2.1.7 Risiko	22
2.2 Penelitian terdahulu	23
2.3 Hubungan Antar Variabel	36
2.3.1 Pengaruh E-Service Quality terhadap Kepuasan Nasabah	36
2.3.2 Pengaruh Profit Sharing terhadap Kepuasan Nasabah	37
2.3.3 Pengaruh Cost terhadap Kepuasan Nasabah	37
2.3.4 Pengaruh Risiko terhadap Kepuasan Nasabah	38
2.4 Kerangka Berpikir	38
2.5 Hipotesis	39

BAB III METODE PENELITIAN.....	40
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	40
3.1.1 Variabel Penelitian	40
3.1.2 Definisi Operasional Variabel	41
3.2 Populasi dan sampel	47
3.2.1 Populasi	47
3.2.2 Sampel	48
3.3 Jenis dan Sumber Data	49
3.3.1 Data Primer	50
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	50
3.4.1 Data Sekunder.....	51
3.5 Metode Analisis	51
3.5.1 Analisis Deskriptif.....	51
3.5.2 Uji Instrumen Data	53
3.5.3 Deteksi Asumsi Klasik	54
3.5.4 Uji Hipotesis	56
BAB IV HASIL DAN ANALISIS.....	59
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	59
4.2 Gambaran Umum Responden.....	60
4.2.1 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
4.2.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia	61
4.2.3 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	62
4.3 Metode Analisis Data	63
4.3.1 Analisis Indeks Jawaban.....	63
4.3.2 Uji Instrumen Data	67
4.3.3 Deteksi Asumsi Klasik	69
4.3.4 Uji Hipotesis	74
4.4 Pembahasan	79
4.4.1 Pengaruh E-Service Quality terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia.....	79
4.4.2 Pengaruh <i>Profit Sharing</i> terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia.....	80
4.4.3 Pengaruh Cost terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia	81
4.4.4 Pengaruh Risk terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia	82
BAB V PENUTUP.....	84
5.1 Kesimpulan	84
5.2 Keterbatasan penelitian	84

5.3 Saran85

