

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Lembar Pengesahan	ii
Lembar Pernyataan Orisinalitas	iii
Lembar Riset	iv
Lembar Riwayat Hidup	v
Ucapan Terima Kasih.....	vi
Abstrak	viii
Kata Pengantar	xii
Daftar Isi.....	xiii
Daftar Tabel	xvi
Daftar Gambar.....	xvii
Daftar Lampiran	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Manfaat Teoritis	6
1.4.2 Manfaat Praktis	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Tinjauan Teori.....	7
2.1.1 Perbankan Syariah.....	7
2.1.2 Kualitas Pelayanan	18
2.1.3 Kepuasan Nasabah	20
2.1.4 Diversifikasi Produk.....	24
2.1.5 Tabungan.....	26
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu	28
2.3 Model Konseptual Penelitian	31

2.4 Pengembangan Hipotesis	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	33
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	33
3.1.1 Pendekatan Penelitian	33
3.1.2 Jenis Penelitian	33
3.2 Populasi, Sampel dan Teknik <i>Sampling</i>	33
3.2.1 Populasi	33
3.2.2 Sampel	34
3.2.3 Teknik <i>Sampling</i>	34
3.3 Sumber data, Variabel dan Skala Pengukuran	36
3.3.1 Sumber Data	36
3.3.2 Variabel Penelitian.....	36
3.3.3 Skala Pengukuran	37
3.4 Metode Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	37
3.4.1 Metode Pengumpulan Data	37
3.4.2 Instrumen Penelitian	37
3.5 Metode Analisis Data.....	44
3.5.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	44
3.5.2 Uji Asumsi Klasik	49
3.5.2.1 Uji Normalitas Data.....	49
3.5.2.2 Uji Multikolinieritas	49
3.5.2.3 Uji Heteroskedasitas	49
3.5.2.4 Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	50
3.5.3 Pengujian Hipotesis	50
3.5.3.1 Uji t (parsial).....	50
3.5.3.2 Uji Koefisien Determinasi	51
BAB IV HASIL PENELITIAN	52
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	52
4.1.1 Letak Geografis Objek Penelitian	52
4.1.2 Sejarah Bank	52
4.1.3 Struktur Organisasi.....	54
4.2 Produk dan Layanan Bank	55
4.3 Karakteristik Responden	56
4.3.1 Jenis Kelamin Responden	56
4.3.2 Pekerjaan Responden	57
4.3.3 Usia Responden.....	57
4.3.4 Lamanya Responden Menjadi Nasabah	58
4.4 Hasil Penelitian	59

4.5 Analisis Data	66
4.5.1 Hasil Uji Normalitas Data	66
4.5.2 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	67
4.5.2.1 Hasil Uji Multikolinearitas	67
4.5.2.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	68
4.5.2.3 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	70
4.5.3 Pengujian Hipotesis	71
4.5.3.1 Hasil Uji t (parsial)	71
4.5.4 Uji Koefisien Determinasi.....	72
4.6 Pembahasan	73
4.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah	73
4.6.2 Pengaruh Diversifikasi Produk Terhadap Kepuasan Nasabah	74
BAB V PENUTUP.....	76
5.1 Kesimpulan.....	76
5.2 Kontribusi Penelitian.....	76
5.3 Keterbatasan Penelitian	76
5.4 Saran-Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN	81