

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Masalah	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Sistematika Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kepuasan Nasabah	9
1. Pengertian Kepuasan Nasabah	9
2. Konsep Kepuasan Pelanggan	13
3. Pengukuran Kepuasan Nasabah	13
4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah	14
a. Kualitas Produk	15
b. Kualitas Pelayanan	17

c. Rasa Percaya	20
5. Kepuasan Nasabah Menurut Perspektif Islam	22
B. Perbankan Syariah	24
1. Pengertian Bank Syariah	24
2. Dasar Hukum Syariah	26
3. Fungsi dan Peran Perbankan Syariah	27
4. Akad Bank Syariah	28
5. Produk Pendanaan Bank Syariah	33
6. Produk Pembiayaan Bank Syariah	35
7. Konsep Al-quran Tentang Riba	38
C. Tinjauan Penelitian Relevan	43
D. Konsep Operasional	45
E. Kerangka Konseptual	46
F. Hipotesis	47
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	49
B. Waktu dan Tempat Penelitian	49
C. Populasi dan Sampel Penelitian	50
1. Populasi	50
2. Sampel	50
D. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	51
1. Sumber Data	51

2. Teknik Pengumpulan Data	52
E. Teknik Pengelolaan Data dan Analisi Data	52
1. Teknik Pengelolaan Data	52
2. Teknik Analisis Data	53
F. Uji Instrumen	53
1. Uji Validitas	54
2. Uji Reliabilitas	54
G. Uji Asumsi Klasik	55
1. Uji Normalitas	55
2. Uji Multikolinearitas	55
3. Uji Autokorelasi	56
4. Uji Heteroskedastisitas	56
H. Uji Hipotesis	56
1. Regresi Linear Berganda	56
2. Uji-t (Uji Parsial)	57
3. Uji-f (Uji Simultan)	58
4. Koefisien Korelasi	58
5. Koefisien Determinasi	59

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	60
B. Deskripsi Data	71
C. Analisis Data	78

D. Pembahasan Hasil Temuan 91

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan 93

B. Saran 94

DAFTAR KEPUSTAKAAN

LAMPIRAN



Dokumen ini adalah Arsip Milik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR TABEL

Tabel 1 : Perkembangan Jumlah Nasabah	4
Tabel 2 : Produk-Produk Pembiayaan Bank Syariah dan Akad	35
Tabel 3 : Konsep Operasional	46
Tabel 4 : Jadwal Penelitian Kegiatan	49
Tabel 5 : Interpretasi Koefisien Korelasi	59
Tabel 6 : Jenis Kelamin Responden	72
Tabel 7 : Tingkat Umur Responden	72
Tabel 8 : Tingkat Pendidikan Responden	73
Tabel 9 : Tingkat Pekerjaan Responden	73
Tabel 10: Tingkat Penghasilan Responden	74
Tabel 11: Rekapitulasi Data Angket Variabel Kualitas Produk	75
Tabel 12: Rekapitulasi Data Angket Variabel Kualitas Pelayanan	76
Tabel 13: Rekapitulasi Data Angket Variabel Rasa Percaya	77
Tabel 14: Rekapitulasi Data Angket Variabel Kepuasan Nasabah	78
Tabel 15: Uji Validitas	79
Tabel 16: Uji Reliabilitas	80
Tabel 17: Uji Normalis	82
Tabel 18: Uji Multikolinearitas	84
Tabel 19: Uji Autokorelasi	85
Tabel 20: Analisis Regresi Linear Berganda	87
Tabel 21: Penghitungan Uji-t	88

Tabel 22: Perhitungan Uji-f90

Tabel 23: Analisis Korelasi90



Dokumen ini adalah Arsip Milik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	: Konsep Kepuasan Pelanggan	13
Gambar 2	: Kerangka Konseptual	47
Gambar 3	: Grafik Uji Normalis	83
Gambar 4	: Uji Heteroskedastisitas	86



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Izin Prariset Penelitian dari Fakultas Agama Islam Program Studi Ekonomi Syariah
- Lampiran 2 : Surat Izin Riset Penelitian dari Fakultas Agama Islam Program Studi Ekonomi Syariah
- Lampiran 3 : Surat Balasan Riset Penelitian dari PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Sudirman Pekanbaru
- Lampiran 4 : Surat Keputusan Pembibing
- Lampiran 5 : Angket
- Lampiran 6 : Tabulasi Data Responden Variabel Kualitas Produk (X1)
- Lampiran 7 : Tabulasi Data Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X2)
- Lampiran 8 : Tabulasi Data Responden Variabel Rasa Percaya (X3)
- Lampiran 9 : Tabulasi Data Responden Variabel Kepuasan Nasabah (Y)
- Lampiran 10 : Total Tanggapan Responden
- Lampiran 11 : Hasil Output SPSS Versi 23.0 dari Pengujian Validitas
- Lampiran 12 : Hasil Output SPSS Versi 23.0 dari Pengujian Reliabilitas
- Lampiran 13 : Hasil Output SPSS Versi 23.0 dari Analisis Linear Berganda
- Lampiran 14 : Hasil Output SPSS Versi 23.0 dari Analisis Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 15 : Dekomentasi
- Lampiran 16 : Struktur Organisasi PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Sudirman Pekanbaru