

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>iii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang Masalah .....</b>	<b>1</b>
<b>B. Rumusan Masalah .....</b>	<b>9</b>
<b>C. Tujuan Penelitian .....</b>	<b>9</b>
<b>D. Kegunaan Penelitian .....</b>	<b>10</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>
<b>A. Landasan Teori.....</b>	<b>11</b>
<b>1. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) .....</b>	<b>11</b>
<b>2. Pick-Up Service.....</b>	<b>14</b>
<b>a. Pengertian Pick-Up Service .....</b>	<b>14</b>

b.	Tujuan dan Manfaat Pick-Up Service .....	14
c.	Indikator Pick-Up Service .....	15
d.	Pick-Up Service dalam Perspektif Islam .....	18
<b>3.</b>	<b>Kualitas Pelayanan</b> .....	<b>20</b>
a.	Pengertian Kualitas Pelayanan .....	20
b.	Dimensi Kualitas Pelayanan .....	21
c.	Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam .....	26
<b>4.</b>	<b>Citra Perusahaan</b> .....	<b>28</b>
a.	Pengertian Citra Perusahaan .....	28
b.	Indikator Citra Perusahaan .....	29
c.	Strategi Membangun Citra Bank .....	30
d.	Citra Perusahaan dalam Perspektif Islam .....	32
<b>5.</b>	<b>Kepuasan Nasabah</b> .....	<b>33</b>
a.	Pengertian Kepuasan Nasabah .....	33
b.	Indikator Kepuasan Nasabah .....	34
c.	Strategi Kepuasan Nasabah .....	38
d.	Faktor Kepuasan Nasabah .....	40
e.	Kepuasan Nasabah dalam Perspektif Islam .....	42
<b>B.</b>	<b>Penelitian Terdahulu</b> .....	<b>45</b>
<b>C.</b>	<b>Kerangka Pemikiran</b> .....	<b>50</b>

<b>D. Hipotesis</b> .....	53
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>55</b>
<b>A. Metode Penelitian</b> .....	55
<b>B. Operasional Variabel</b> .....	55
<b>C. Populasi dan Sampel</b> .....	64
<b>D. Teknik Pengumpulan Data</b> .....	66
1. Wawancara .....	66
2. Kuesioner .....	67
<b>E. Instrumen Penelitian</b> .....	67
1. Uji Validitas .....	70
2. Uji Reliabilitas .....	73
<b>F. Uji Persyaratan Analisis</b> .....	75
1. <b>Uji Asumsi Dasar</b> .....	75
a. <b>Uji Normalitas</b> .....	75
b. <b>Uji Linearitas</b> .....	76
2. <b>Uji Asumsi Klasik</b> .....	76
a. <b>Uji Multikolinieritas</b> .....	76
b. <b>Uji Heteroskedastitas</b> .....	77
<b>G. Teknik Analisis Data</b> .....	77
1. <b>Analisis Deskriptif</b> .....	77

2.	<b>Pengujian Hipotesis</b> .....	79
a.	<b>Penentuan Hipotesis</b> .....	79
b.	<b>Uji Hipotesis</b> .....	80
H.	<b>Tempat dan Jadwal Penelitian</b> .....	88
1.	<b>Tempat Penelitian</b> .....	88
2.	<b>Jadwal Penelitian</b> .....	88
<b>BAB IV</b> .....		<b>90</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....		<b>90</b>
A.	<b>Gambaran Umum</b> .....	90
1.	Sejarah Singkat PT. BPRS Al-Madinah Tasikmalaya .....	90
2.	Visi dan Misi PT. BPRS Al-Madinah Tasikmalaya .....	91
3.	Produk PT. BPRS Al-Madinah Tasikmalaya .....	91
4.	Logo PT. BPRS Al-Madinah Tasikmalaya .....	94
5.	Struktur Organisasi PT. BPRS Al-Madinah Tasikmalaya .....	95
B.	<b>Karakteristik Responden</b> .....	96
1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	96
2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	97
3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	97
4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	98
5.	Karakteristik Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi Nasabah .....	99

<b>C. Hasil Penelitian .....</b>	<b>100</b>
<b>1. Uji Persyaratan Analisis .....</b>	<b>100</b>
<b>a. Uji Asumsi Dasar .....</b>	<b>100</b>
<b>b. Uji Asumsi Klasik .....</b>	<b>103</b>
<b>2. Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis .....</b>	<b>105</b>
<b>a. Deskriptif Data .....</b>	<b>105</b>
<b>b. Analisis Data dan Uji Hipotesis .....</b>	<b>116</b>
<b>D. Pembahasan Hasil Penelitian .....</b>	<b>134</b>
<b>1. Pengaruh Pick-Up Service terhadap Kepuasan Nasabah .....</b>	<b>134</b>
<b>2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah.....</b>	<b>136</b>
<b>3. Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah.....</b>	<b>139</b>
<b>4. Pengaruh <i>Pick-Up Service</i>, Kualitas Pelayanan, dan Citra     Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah.....</b>	<b>142</b>
<b>BAB V.....</b>	<b>146</b>
<b>PENUTUP.....</b>	<b>146</b>
<b>A. Simpulan .....</b>	<b>146</b>
<b>B. Saran.....</b>	<b>147</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>149</b>
<b>LAMPIRAN – LAMPIRAN.....</b>	<b>154</b>