

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR REKOMENDASI PENGUJI UJIAN NASKH TUGAS AKHIR .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>.....</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>.....</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>v</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang Penelitian .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Identifikasi Masalah.....</b>	<b>4</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian .....</b>	<b>5</b>
<b>1.4 Kegunaan Penelitian .....</b>	<b>5</b>
1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu .....	5
1.4.2 Kegunaan Praktis .....	5
<b>1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian .....</b>	<b>6</b>
1.5.1 Lokasi Penelitian.....	6
1.5.2 Jadwal Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS ...</b>	<b>8</b>
<b>2.1 Tinjauan Pustaka .....</b>	<b>8</b>
2.1.1 Teori Kualitas Pelayanan .....	8
2.1.2 Teori Kepuasan Nasabah .....	17
2.1.3 Penelitian Terdahulu .....	26
<b>2.2 Kerangka Pemikiran.....</b>	<b>29</b>
<b>2.3 Hipotesis .....</b>	<b>31</b>
<b>BAB III OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN.....</b>	<b>33</b>
<b>3.1 Objek Penelitian .....</b>	<b>33</b>
3.1.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	33
<b>3.2 Metode Penelitian.....</b>	<b>41</b>
3.2.1 Jenis Penelitian .....	42

3.2.2	Operasionalisasi Variabel .....	42
3.2.3	Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.2.4	Model Penelitian .....	47
3.2.5	Teknik Analisis Data .....	47
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>53</b>
<b>4.1</b>	<b>Hasil Penelitian.....</b>	<b>53</b>
4.1.1	Deskripsi Data Penelitian.....	53
4.1.2	Analisis Data Penelitian.....	55
4.1.2.1	Kualitas Pelayanan pada PT Bank Syariah Indonesia Tbk Kantor Cabang Pembantu Bandung Cijerah .....	55
4.1.2.2	Kepuasan Nasabah pada PT Bank Syariah Indonesia Tbk Kantor Cabang Pembantu Bandung Cijerah .....	60
4.1.2.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Syariah Indonesia Tbk Kantor Cabang Pembantu Bandung Cijerah	63
<b>4.2</b>	<b>Pembahasan.....</b>	<b>69</b>
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>72</b>
<b>5.1</b>	<b>Simpulan .....</b>	<b>72</b>
<b>5.2</b>	<b>Saran.....</b>	<b>73</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>75</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>78</b>
<b>BIODATA PENULIS.....</b>		<b>88</b>

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Logo Bank Syariah Indonesia .....	36
Gambar 3.2 Struktur Organisasi.....	36
Gambar 3.1 Model Penelitian .....	47

## DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1. 1 Rencana Rundown Penelitian .....	7
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	26
Tabel 3. 1 Operasional Variabel .....	43
Tabel 3. 2 Rentang Skala .....	49
Tabel 3. 3 Kriteria Penilaian Variabel .....	49
Tabel 3. 4 Koefesien Korelasi.....	51
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin.....	53
Tabel 4. 2 Umur .....	54
Tabel 4. 3 Pekerjaan.....	54
Tabel 4. 4 Pendidikan Terakhir.....	55
Tabel 4. 5 Rekapitulasi Responden Kualitas Pelayanan .....	56
Tabel 4. 6 Rekapitulasi Responden Kepuasan Nasabah .....	60
Tabel 4. 7 Uji Validitas.....	64
Tabel 4. 8 Uji Reliabilitas .....	65
Tabel 4. 9 Analisi Regresi Linear Sederhana.....	66
Tabel 4. 10 Uji Koefesien Korelasi.....	67
Tabel 4. 11 Uji Koefesiensi Determinasi .....	67
Tabel 4. 12 Uji t .....	68