

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	19
C. Tujuan Penelitian	19
D. Kegunaan Penelitian	20
BAB II KERANGKA TEORITIS	22
A. Tinjauan Pustaka	22
1. Kepercayaan	22
2. Kemampuan (<i>Ability</i>)	26
3. Integritas (<i>Integrity</i>)	31
4. Kebajikan (<i>Benevolence</i>)	37
5. Perbankan Syariah	42
6. Nasabah	45
B. Penelitian terdahulu	47
C. Kerangka Pemikiran	50
D. Hipotesis	53
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	55
A. Metode Penelitian	55
B. Operasional Variabel	56

C. Populasi dan Sampel	58
D. Teknik Pengumpulan Data	60
E. Instrumen Penelitian.....	61
F. Uji Persyaratan Analisis	68
G. Teknis Analisis Data.....	70
H. Tempat dan Waktu Penelitian.....	75
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	77
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	77
1. Sejarah Berdirinya Bank Syariah Indonesia (BSI).....	77
2. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia	79
3. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia (BSI)	80
4. Logo Bank Syariah Indonesia (BSI)	81
B. Identitas Responden	81
1. Deskripsi Usia Responden	81
2. Deskripsi Pekerjaan Utama Responden	82
3. Deskripsi Pendidikan Terakhir Responden	83
4. Deskripsi Kantor Cabang Di Tasikmalaya Yang Sering Dikunjungi Responden	84
C. Hasil Penelitian	84
1. Uji Validitas.....	84
2. Uji Reliabilitas	86
3. Uji Persyaratan Analisis	88
4. Analisis Data	93
D. Pembahasan Hasil Penelitian	120
BAB V PENUTUP.....	133
A. Simpulan	133
B. Saran.....	133
DAFTAR PUSTAKA	135
DAFTAR LAMPIRAN	140

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Kantor Perbankan Syariah di Indonesia	1
Gambar 1. 2 Hasil Studi Pendahuluan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan Nasabah BSI.....	12
Gambar 1. 3 Hasil Studi Pendahuluan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan Nasabah BSI.....	13
Gambar 1. 4 Hasil Studi Pendahuluan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan Nasabah BSI.....	15
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	53
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia (BSI).....	80
Gambar 4. 2 Logo Bank Syariah Indonesia (BSI)	81
Gambar 4. 3 Histogram Variabel Kemampuan (X1).....	95
Gambar 4. 4 Histogram Variabel Integritas (X2)	97
Gambar 4. 5 Histogram Variabel Kebajikan (X3).....	100
Gambar 4. 6 Histogram Variabel Kepercayaan (Y)	103

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Indeks Kepuasan, Loyalitas dan Engagment (SLE).....	6
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	47
Tabel 3. 1 Operasional Variabel	58
Tabel 3. 2 Instrumen Penelitian.....	62
Tabel 3. 3 Kriteria Pemberian Skor.....	66
Tabel 3. 4 Waktu Penelitian.....	76
Tabel 4. 1 Deskripsi Usia Responden	81
Tabel 4. 2 Deskripsi Pekerjaan Utama Responden	82
Tabel 4. 3 Deskripsi Pendidikan Terakhir Responden	83
Tabel 4. 4 Deskripsi Kantor Cabang di Tasikmalaya yang Sering di Kunjungi Responden.....	84
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Kemampuan (X1)	84
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Integritas (X2).....	85
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Kebajikan (X3)	85
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Kepercayaan (Y).....	86
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas Kemampuan (X1)	86
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas Integritas (X2)	87
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas Kebajikan (X3)	87
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas Kepercayaan (Y).....	87
Tabel 4. 13 Hasil Uji Normalitas.....	88
Tabel 4. 14 Hasil Uji Linearitas Kemampuan (X1)	89
Tabel 4. 15 Hasil Uji Linearitas Integritas (X2).....	90
Tabel 4. 16 Hasil Uji Linearitas Kebajikan (X3)	90
Tabel 4. 17 Hasil Uji Multikolinearitas.....	91
Tabel 4. 18 Hasil Uji Heteroskedastisitas	92
Tabel 4. 19 Statistik Deskriptif Variabel Kemampuan (X1)	93
Tabel 4. 20 Distribusi Frekuensi Kemampuan (X1)	94
Tabel 4. 21 Statisttik Deskriptif Variabel Integritas (X2).....	96
Tabel 4. 22 Distribusi Frekuensi Integritas	97

Tabel 4. 23 Statistik Deskriptif Variabel Kebajikan	98
Tabel 4. 24 Distribusi Frekuensi Kebajikan	100
Tabel 4. 25 Statistik Deskriptif Variabel Kepercayaan (Y)	101
Tabel 4. 26 Distribusi Frekuensi Kepercayaan (Y)	102
Tabel 4. 27 Pernyataan dan Skor Hasil Kuesioner X1	104
Tabel 4. 28 Hasil Analisis Korelasi Kemampuan Terhadap Kepercayaan	104
Tabel 4. 29 Hasil Regresi Kemampuan Terhadap Kepercayaan	105
Tabel 4. 30 Koefisien Determinasi R ² Kemampuan Terhadap Kepercayaan	106
Tabel 4. 31 Hasil Uji t Kemampuan Terhadap Kepercayaan	107
Tabel 4. 32 Pernyataan dan Skor Hasil Kuesioner X2	108
Tabel 4. 33 Hasil Analisis Korelasi Integritas Terhadap Kepercayaan	109
Tabel 4. 34 Hasil Regresi Integritas Terhadap Kepercayaan	109
Tabel 4. 35 Hasil Koefisien Determinasi R ² Integritas Terhadap Kepercayaan ..	110
Tabel 4. 36 Hasil Uji t Integritas Terhadap Kepercayaan	111
Tabel 4. 37 Pernyataan dan Skor Hasil Kuesioner X3	112
Tabel 4. 38 Hasil Analisis Korelasi Sederhana Kebajikan Terhadap Kepercayaan	112
Tabel 4. 39 Hasil Analisis Regresi Sederhana Kebajikan Terhadap Kepercayaan	113
Tabel 4. 40 Hasil Koefisien Determinasi R ² Kebajikan Terhadap Kepercayaan ..	114
Tabel 4. 41 Hasil Uji t Kebajikan Terhadap Kepercayaan	115
Tabel 4. 42 Hasil Analisis Korelasi Berganda	116
Tabel 4. 43 Hasil Analisis Regresi Berganda	117
Tabel 4. 44 Hasil Uji Koefisien Determinasi	118
Tabel 4. 45 Hasil Uji Simultan (Uji F)	119

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. SK Pembimbing.....	140
Lampiran 2. Revisi Sidang Akhir.....	141
Lampiran 3. Jurnal Bimbingan.....	146
Lampiran 4. Transkrip Nilai.....	149
Lampiran 5. Kuesioner Penelitian.....	150
Lampiran 6. Lampiran Jawaban Kuesioner	157
Lampiran 7. Dokumentasi Olah Data.....	159
Lampiran 8. Biodata Penulis	161