

DAFTAR ISI

	halaman
COVER	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	iii
ABSTRACT	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Kegunaan Hasil Penelitian.....	7
1.4.1 Lokasi Penelitian	9
1.4.2 Jadwal Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH	10
2.1 Tinjauan Pusaka	10
2.1.1 Service Quality	10
2.1.3 Kepuasan Nasabah.....	14
2.1.4 Penelitian Terdahulu	17
2.2 Kerangka Pemikiran.....	21
2.3 Hipotesis.....	23
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN.....	24
3.1 Objek Penelitian	24
3.1.1 Gambaran Umum PT Bank Syariah Indonesia Tbk	25
3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	26
3.1.3 Statement Budaya PT Bank Syariah Indonesia (BSI) Tbk.....	27

3.2	Metode Penelitian.....	28
3.2.1	Jenis Penelitian	28
3.2.2	Operasionalisasi Variabel	28
3.2.3	Teknik Pengumpulan Data	31
3.2.4	Model Penelitian.....	37
3.2.5	Tenik Analisis Data	38
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	49
4.1	Hasil Penelitian	49
4.1.1	Deskripsi Data Penelitian.....	49
4.1.1.1	Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..	49
4.1.1.2	Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	50
4.1.1.3	Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Aplikasi	52
4.1.1.4	<i>E-Service Quality</i> di Pt Bank Syariah Indonesia KCP Banjar	53
4.1.1.5	Kepuasan Nasabah di Pt Bank Syariah Indonesia KCP Banjar ...	60
4.1.2	Analisis Data Penelitian	68
4.1.2.1	Uji Kualitas Data.....	68
4.1.2.1.1	Uji Validitas	68
4.1.2.1.2	Uji Reliabilitas.....	69
4.1.2.1.3	Uji Statistik Deskriptif.....	71
4.1.2.1.4	Uji Asusmsi Klasik.....	72
4.1.2.1.5	Analisis Regresi Linier Sederhana	78
4.1.2.1.6	Uji Hipotesis.....	80
4.2	Pembahasan.....	83
4.2.1	<i>E-Service Quality</i> di Pt Bank Syariah Indonesia KCP Banjar	83
4.2.2	Kepuasan Nasabah di Pt Bank Syariah Indonesia KCP Banjar	85
4.2.3	Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Nasabah di Pt Bank Syariah Indonesia KCP Banjar	88
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	91
5.1	Simpulan	91
5.1	Saran	92
DAFTAR PUSTAKA.....		94
LAMPIRAN		111
BIODATA PENULIS		114

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Keterangan	Halaman
1.1	Jadwal Penelitian	8
2.1	Penelitian Terdahulu.....	17
3.1	Operasional Variabel Penelitian	29
3.2	Skor Penilaian.....	32
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usia	50
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Aplikasi.....	52
4.4	E-Service Quality di Pt Bank Syariah Indonesia KCP Banjar.....	53
4.5	Kasifikasi Penilaian Untuk Setiap Indikator E-Service Quality.....	55
4.6	Rekapitulasi <i>E-Service Quality</i>	56
4.7	Klasifikasi Penilaian Untuk Idikator E-Service Quality Secara Keseluruhan	60
4.8	Kepuasan Nasabah di Pt Bank Syariah Indonesia KCP Banjar	61
4.9	Klasifikasi Penilaian Untuk Idikator Varabel Kepuasan Nasabah.....	63
4.10	Rekapitulasi Kepuasan Nasabah.....	63
4.11	Klasifikasi Penilaian Untuk Idikator Kepuasan Nasabah Secara Keseluruhan	67
4.12	Uji Validitas	68
4.13	Uji Reliabilitas	70
4.14	Uji Statistik Deskriptif	71
4.15	Uji Normalitas	73
4.16	Uji Heteroskedastisitas	76
4.17	Uji Auto Korelasi	77
4.18	Uji T	81
4.19	Uji Koefisien Determinasi	82

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Keterangan	Halaman
2.1	Kerangka Pemikiran	27
4.1	Uji Heteroskedastisitas	74