

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vi
<b>BAB 1 : PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	9
C. Pembatasan Masalah.....	10
D. Perumusan Masalah .....	10
E. Tujuan Penelitian .....	11
F. Manfaat Penelitian .....	11
G. Hipotesis . .....	14
<b>BAB II : TINJAUAN PUSTAKA.</b> .....	15
A. Kualitas Layanan.....	15
1. Pengertian Kualitas Layanan .....	15
2. Ciri-ciri Layanan yang Baik .....	20
3. Budaya Pelayanan.....	25
4. Tujuan dan Fungsi Layanan.....	27
5. Pengukuran Kinerja Layanan.....	28
6. Kualitas dalam Perspektif Islam .....	28
B. Kepuasan Nasabah .....	30
1. Pengertian Kepuasan Nasabah.....	30
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah.....	35
3. Mengukur Kepuasan Nasabah .....	38

4. Strategi Kepuasan Pelanggan.....	41
C. Produk iB Hasanah .....	42
1. Pengertian Produk.....	42
2. Klasifikasi Produk.....	43
3. Jenis-jenis Produk Bank.....	44
4. iB Hasanah .....	48
D. Penelitian Terdahulu .....	49
E. Indikator Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah .....	56
<b>BAB III : METEDOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>58</b>
A. Tempat dan Waktu Penelitian .....	58
B. Metode Penelitian .....	58
C. Populasi dan Sampel Penelitian .....	59
D. Teknik Pengumpulan Data.....	61
E. Jenis dan Sumber Data.....	62
F. Identifikasi Variabel.....	63
G. Definisi Operasional Variabel.....	65
H. Uji Validasi dan Reabilitas Instrumen .....	67
I. Pengujian Asumsi Klasik .....	69
J. Model Analisis Data .....	71
K. Pengujian Hipotesis .....	73
<b>BAB IV : HASIL PENELITIAN dan PEMBAHASAN .....</b>	<b>74</b>
A. Hasil Penelitian .....	74
1. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	74
2. Visi dan Misi BNI Syariah.....	78
3. Struktur Organisasi .....	79
4. Karakteristik Responden.....	79

5. Analisis Deskripsi Variabel .....	84
6. Analisis Inferensial .....	86
7. Pengujian Hipotesis .....	91
B. Pembahasan.....	94
<b>BAB V : PENUTUP</b> .....	96
A. Kesimpulan .....	96
B. Saran .....	97
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel .....	65
Tabel 3.2 Analisis Koefisien Korelasi .....	72
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Umum .....	80
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	81
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pendidikan.....	82
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	83
Tabel 4.5 Hasil Penelitian Kuisisioner .....	84
Tabel 4.6 Hasil Validitas .....	86
Tabel 4.7 Hasil Uji Reabilitas.....	88
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas .....	89
Tabel 4.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	90
Tabel 4.10 Hasil Uji F Statistik .....	91
Tabel 4.11 Hasil Uji T Statistik .....	92
Tabel 4.12 Hasil Analisis Koefisien Korelasi.....	93