## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL ..... i
NOTA DINAS ..... ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN ..... iii
LEMBAR PENGESAHAN ..... iv
REKOMENDASI PEMBIMBING ..... v
HALAMAN PERSEMBAHAN ..... vi
MOTTO ..... vii
ABSTRAK ..... viii
*ABSTRACT* ..... ix
TRANSLITERASI ARAB-LATIN ..... xi
KATA PENGANTAR ..... xix
DAFTAR ISI ..... xxi
DAFTAR TABEL ..... xxv
DAFTAR GAMBAR ..... xxvi
BAB I PENDAHULUAN ..... 1
A. Latar Belakang ..... 1
B. Rumusan Masalah ..... 6
C. Tujuan Penelitian ..... 6
D. Manfaat Penelitian ..... 7
E. Sistematika Penulisan ..... 7
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI ..... 10
A. Telaah Pustaka ..... 10
B. Teori Produk ..... 18
1. Definisi Produk ..... 18
2. Pengembangan Produk ..... 20
3. Tujuan Pengembangan Produk ..... 20
4. Kualitas Produk ..... 21
5. Kualitas Produk Dalam Perspektif Islam ..... 21

C. Kualitas Pelayanan ..... 22
1. Definisi Kualitas Pelayanan ..... 23
2. Dimensi Kualitas Pelayanan ..... 23
3. Pelayanan Dalam Pandangan Islam ..... 24
4. Kualitas Pelayanan Islami ..... 26
D. Teori Harga ..... 27
1. Definisi Harga ..... 27
2. Penetapan Harga ..... 31
3. Penetapan Harga Dalam Al-Quran dan Hadist ..... 36
E. Kepuasan Nasabah ..... 38
1. Definisi Kepuasan Nasabah ..... 38
2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah ..... 39
3. Pengukuran Kepuasan Nsabah ..... 39
4. Kepuasan Nasabah Menurut Perspektif Islam ..... 42
F. Hipotesis ..... 45
G. Kerangka Berfikir ..... 45
BAB III METODE PENELITIAN ..... 46
A. Desain Penelitian ..... 46
B. Lokasi Penelitian ..... 46
C. Waktu Pelaksanaan Penelitian ..... 46
D. Obyek Penelitian ..... 46
E. Populasi dan Sampel ..... 46
1. Populasi ..... 46
2. Sampel ..... 47
F. Sumber Data ..... 47
G. Teknik Pengumpulan Data ..... 47
H. Definisi Konseptual Variable dan Definisi Operasional Variabel ..... 47
1. Variabel Penelitian ..... 47
2. Definisi Operasional Variabel ..... 48
I. Teknik Analisis Data ..... 48
1. Uji Validitas ..... 48

2. Uji Reabilitas ..... 49
J. Uji Asumsi Klasik ..... 52
1. Uji Normalitas ..... 52
2. Uji Multikolinearitas ..... 53
3. Uji Heteroskedastisitas ..... 53
4. Uji Autokorelasi ..... 54
K. Uji Hipotesis ..... 54
1. Regresi Linear Berganda ..... 54
2. Uji Parsial (t) ..... 55
3. Uji Simultan (f) ..... 55
4. Koefisien Determinasi (*Adjusted $R^2$*) ..... 56
L. Instrumen Penelitian ..... 56
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN ..... 58
A. Gambaran Obyek Penelitian ..... 58
1. Sejarah BPR Syariah Bangun Drajat Warga ..... 58
2. Visi dan Misi BPR Syariah Bangun Drajat Warga ..... 59
3. Budaya Kerja BPR Syariah Bangun Drajat Warga ..... 59
4. Strukrur Organisasi BPR Syariah Bangun Drajat Warga ..... 60
5. Produk-produk BPR Syariah Bangun Drajat Warga ..... 61
B. Analisis Deskriptif Statistik ..... 62
1. Jenis Kelamin ..... 62
2. Usia ..... 63
3. Pendidikan Terakhir ..... 64
4. Pekerjaan ..... 64
5. Pendapatan per Bulan ..... 65
6. Frekuensi Menggunakan Jasa BPRS ..... 66
C. Uji Asumsi Klasik ..... 66
1. Uji Normalitas ..... 66
2. Uji Multikolinearitas ..... 68
3. Uji Heteroskedasitas ..... 69
4. Uji Autokorelasi ..... 70

D. Uji Hipotesis ..... 70
1. Regresi Linear Berganda ..... 70
2. Uji Parsial (t) ..... 72
3. Uji Simultan (f) ..... 73
4. Koefisien Determinasi (*Adjusted $R^2$*) ..... 74
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN ..... 79
A. Kesimpulan ..... 79
B. Saran ..... 80
DAFTAR PUSTAKA ..... 81
LAMPIRAN

# DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 : Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu ..... 15

Tabel 3.1 :Uji Validitas dan Reabilitas ..... 50

Tabel 3.2 : Kisi-kisi Instrumen Penelitian ..... 57

Tabel 4.1 : Struktur Organisasi ..... 60

Tabel 4.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..... 62

Tabel 4.3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia ..... 63

Tabel 4.4 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir ..... 64

Tabel 4.5 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan ..... 64

Tabel 4.6 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan ..... 65

Tabel 4.7 : Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Jasa BPRS ..... 66

Tabel 4.8 : Uji Normalitas ..... 67

Tabel 4.9 : Uji Multikolinearitas ..... 68

Tabel 4.10 : Uji Heteroskedastisitas ..... 69

Tabel 4.11 : Uji Autokorelasi ..... 70

Tabel 4.12: Uji Regresi Linear Berganda dan Uji T ..... 71

Tabel 4.13 : Uji F ..... 73

Tabel 4.14 : Uji Determinasi ..... 74

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 : Normal Plot of Regression Standardized Residual ..... 67

Gambar 4.2 : Scatterplot Uji Heterokedasitas ..... 69