DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN ..... **ii**
HALAMAN PENGESAHAN ..... **iii**
REKOMENDASI PEMBIMBING ..... **iv**
NOTA DINAS ..... **v**
HALAMAN PERSEMBAHAN ..... **vi**
HALAMAN MOTTO ..... **vii**
ABSTRAK ..... **viii**
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN ..... **x**
KATA PENGANTAR ..... **xix**
DAFTAR ISI ..... **xix**
DAFTAR TABEL ..... **xxii**
DAFTAR GAMBAR ..... **xxiii**
BAB I PENDAHULUAN **1**
A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 5
C. Tujuan Penelitian 6
D. Manfaat Penelitian 6
E. Sistematika Pembahasan 7
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI **9**
A. Telaah Pustaka 9
B. Landasan Teori 17
1. Bank Syariah 17
2. Landasan Hukum Perbankan Islam 20
3. Fungsi Bank Syariah 23
4. Kualitas Jasa 23
5. Dimensi Kualitas Jasa 24
6. Kualitas Jasa dengan Atribut *Hard* dan *Soft* 25
7. Unsur Kualitas Jasa dengan Atribut *Hard* dan *Soft* 25

C. Kerangka Berfikir 26
D. Hipotesis 27
BAB III METODE PENELITIAN 28
A. Desain Penelitian 28
B. Lokasi Penelitian 28
C. Waktu Pelaksanaan Penelitian 28
D. Subyek dan Objek Penelitian 28
E. Populasi dan Sampel 29
F. Sumber Data 29
G. Teknik Pengumpulan Data 30
H. Definisi Operasional Variabel 30
I. Instrumen Penelitian 32
J. Teknik Pengukuran Variabel 32
K. Teknik Analisis Data 33
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN 36
A. Gambaran Umum Objek Penelitian 36
B. Uji Instrumen 37
C. Analisis Deskriptif Profil Responden 40
D. Analisis Deskriptif Hasil Penelitian 45
E. Pembahasan 58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 61
A. Kesimpulan 61
B. Saran 61
DAFTAR PUSTAKA 63
LAMPIRAN 68

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu 13

Tabel 2.2 Perbedaan Bank Syariah dengan Bank Konvensional 19

Tabel 3.1 Gambaran Instrumen Penelitian.....32

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Kualitas Jasa:

Pendekatan *Hard* Atribut.....38

Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Jasa:

Pendekatan *Soft* Atribut.....39

Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas.....40

Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....41

Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Usia.....41

Tabel 4.6 Tingkat Pendidikan Responden.....42

Tabel 4.7 Jenis Pekerjaan Responden.....43

Tabel 4.8 Jangka Waktu Responden Menjadi Nasabah.....44

Tabel 4.9 Jenis Produk Yang Digunakan Responden.....45

Tabel 4.10 Deskriptif Variabel.....46

Tabel 4.11 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Jasa:

Pendekatan *Hard* Atribut.....47

Tabel 4.12 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Jasa

Pendekatan *Soft* Atribut.....48

Tabel 4.13 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Jasa

Pendekatan *Hard* dan *Soft* Atribut.....49

Tabel 4.14 Tanggapan Responden berdasarkan Variabel

Indikator.....52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Diagram responden berdasarkan jenis kelamin 41
Gambar 4.2 Diagram responden berdasarkan usia..... 42
Gambar 4.3 Diagram responden berdasarkan tingkat pendidikan 43
Gambar 4.4 Diagram responden berdasarkan pekerjaan 44
Gambar 4.5 Diagram responden berdasarkan jangka waktu menjadi nasabah 45
Gambar 4.6 Diagram responden berdasarkan produk yang dipilih..... 46