

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
REKOMENDASI PEMBIMBING	ii
NOTA DINAS	iii
PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
1. Bagi Aspek Teoritis	8
2. Bagi Aspek Praktis	9
E. Sistematika Penulisan	9
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	10
A. Telaah Pustaka	10
B. Landasan Teori	15
1. Kepuasan Konsumen	15
a. Konsep Kepuasan Konsumen	17
b. Cara Mengukur Kepuasan Konsumen	18
c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	19
1) Kualitas Pelayanan atau Jasa	20
2) Kualitas Produk	21
3) Harga	23
4) <i>Emotional Factor</i>	24
5) Biaya	24
d. Kepuasan Konsumen Dalam Perspektif Islam	25

2. Bertransaksi Saham Menggunakan Sistem Sistem <i>online trading</i> Berbasis Syari'ah	25
C. Hipotesis.....	29
D. Kerangka Berfikir.....	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	30
A. Desain Penelitian.....	30
B. Lokasi Penelitian.....	30
C. Definisi Operasional Variabel.....	34
4. Uji Hipotesis	38
5. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	38
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	39
A. Obyek Penelitian	39
1. Sejarah PT. Phintraco Sekuritas.....	39
2. Visi dan Misi PT. Phintraco Sekuritas.....	40
3. Struktur Organisasi PT. Phintraco Sekuritas Yogyakarta.....	40
B. Hasil Analisis Data Responden	41
1. Jenis Kelamin	41
2. Usia Responden.....	42
3. Pendidikan Terakhir Responden.....	43
4. Pekerjaan Responden	44
5. Penghasilan Responden.....	46
6. Sejak Kapan Responden Menjadi Nasabah.....	47
7. Kurun Waktu Transaksi	48
8. Responden Kepemilikan RDI di Luar Phintraco Sekuritas.....	49
C. Uji Asumsi Klasik	56
1. Uji Multikolinearitas	56
3. Uji Heteroskedastisitas	57
4. Uji Normalitas.....	58
D. Analisis data	59
1. R2 (Koefisien Determinasi).....	61
E. Uji Hipotesis	61
1. Uji Parsial (t)	61

F.	Pembahasan	64
1.	Aspek Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah	64
2.	Aspek Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah	65
3.	Aspek Harga Terhadap Kepuasan Nasabah	66
BAB V.....		68
KESIMPULAN DAN SARAN		68
A.	Kesimpulan	68



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbedaan Transaksi	28
Tabel 3.1 Kisi-Kisi Angket Responden	33
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	41
Tabel 4.2 Responden berdasarkan usia	42
Tabel 4.3 Pendidikan Responden.....	43
Tabel 4.3 Pekerjaan Responden	45
Tabel 4.5 Penghasilan Responden	46
Tabel 4.6 Sejak Kapan Menjadi Nasabah	47
Tabel 4.7 Kurun Waktu Transaksi	49
Tabel 4.8 Kepemilikan RDI luar Phintraco	51
Tabel 4.9 Kategori Dari Interval Rataan Skor	51
Tabel 4.10 Analisis Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk	52
Tabel 4.11 Analisis Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan	52
Tabel 4.12 Analisis Responden Terhadap Variabel Harga	53
Tabel 4.13 Analisis Responden Terhadap Variabel Kepuasan Nasabah	53
Tabel 4.14 Uji Validitas	35
Tabel 4.15 Uji Realibilitas	37
Tabel 4.16 Regresi Linear Berganda.....	55
Tabel 4.17 Uji Multikolinieritas.....	60
Tabel 4.18 Uji Autokorelasi.....	61
Tabel 4.19 Uji Heteroskedastisitas.....	62
Tabel 4.20 Uji Normalitas.....	59
Tabel 4.21 Uji Korelasi.....	60
Tabel 4.22 Koefisien Determinasi (R^2)	61
Tabel 4.23 Uji parsial.....	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan	19
Gambar 3.1 Struktur Organisasi.....	33
Gambar 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Gambar 4.2 Usia Responden.....	43
Gambar 4.3 Pendidikan Terakhir	43
Gambar 4.4 Pekerjaan Responden	45
Gambar 4.5 Penghasilan Responden.....	47
Gambar 4.6 Sejak Kapan Menjadi Nasabah	48
Gambar 4.7 Kurun waktu penggunaan OLT.....	49
Gambar 4.8 Kepemilikan RDI luar Phintraco.....	50

