

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERSYARATAN KEASLIAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Peta Literature Atau Kerangka Teori.....	7
F. Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. State Of The Art.....	9
B. Teori Kualitas pelayanan	11
1. Kualitas Pelayanan.....	13

2.	Pengertian Kualitas	14
3.	Karakteristik Pelayanan	15
4.	Dimensi Kualitas pelayanan (SERVQUAL).....	16
C.	Teori Kepuasan Nasabah	18
1.	Pengertian Kepuasan Nasabah.....	18
2.	Metode Pengukuran Kepuasan Nasabah.....	18
3.	Faktor-faktor pengukuran kepuasan pelanggan	20
D.	Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Jasa	21
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....		23
A.	Ruang Lingkup Penelitian.....	23
B.	Lokasi penelitian.....	23
C.	Jenis Penelitian.....	23
D.	Variabel-variabel Penelitian.....	24
E.	Definisi Operasional variabel.....	24
1.	Kualitas Pelayanan (X)	24
2.	Kepuasan Nasabah (Y).....	25
F.	Jenis dan Sumber Data.....	25
1.	Jenis data.....	25
2.	Sumber Data.....	26
G.	Populasi dan Sample	26
1.	Populasi.....	26
2.	Sampel.....	28

H.	Tehnik Pengumpulan Data.....	29
1.	Kuesioner	29
2.	Dokumentasi	30
3.	Studi Pustaka.....	31
I.	Tehnik Analisis Data.....	31
1.	Instrumen penelitian.....	31
a)	Uji Validitas.....	31
b)	Uji Reliabilitas	31
2.	Analisis Deskriptif	33
3.	Transformasi Data.....	35
a)	Uji Linearitas	38
4.	Pengujian Hipotesis Regresi Linier Sederhana	39
a)	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	39
b)	Uji t	39
	BAB IV	41
	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	41
A.	Pengumpulan Data	41
1.	Uji Validitas Data	41
2.	Uji Realiablitas Data.....	43
3.	Analisis Deskriptif	45
a.	Identitas Responden	45
B.	Analisis Deskriptif Data Responden	50

C.	Pengolahan Data Kualitas Layanan	51
1.	Kualitas ruang tunggu	51
2.	Kualitas Tempat Parkir	52
3.	Kualitas sikap.....	53
4.	Kualitas ketepatan waktu	53
5.	Kualitas sistem keamanan.....	55
6.	Kualitas Jaminan Pelayanan.....	55
7.	Kualitas ketepatan.....	57
8.	Kualitas yang diajukan nasabah.....	57
9.	Kualitas interaksi para pegawai	58
10.	Kualitas penyampaian salam dan terimakasih	59
11.	Kualitas rekomendasi Produk	60
D.	Pengolahan Data Kepuasan Pelayanan	63
1.	Kepuasan pelayanan.....	63
2.	Kepuasan sikap para pegawai	64
3.	Kepuasan sesuai dengan harapan.....	65
4.	Kepuasan fasilitas	66
5.	Kepuasan kondisi fisik untuk rekomendasi.....	66
6.	Kepuasan keseluruhan transaksi.....	67
E.	Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Layanan di BRI Syariah KCP Rancaekek	70
1.	Uji t	70

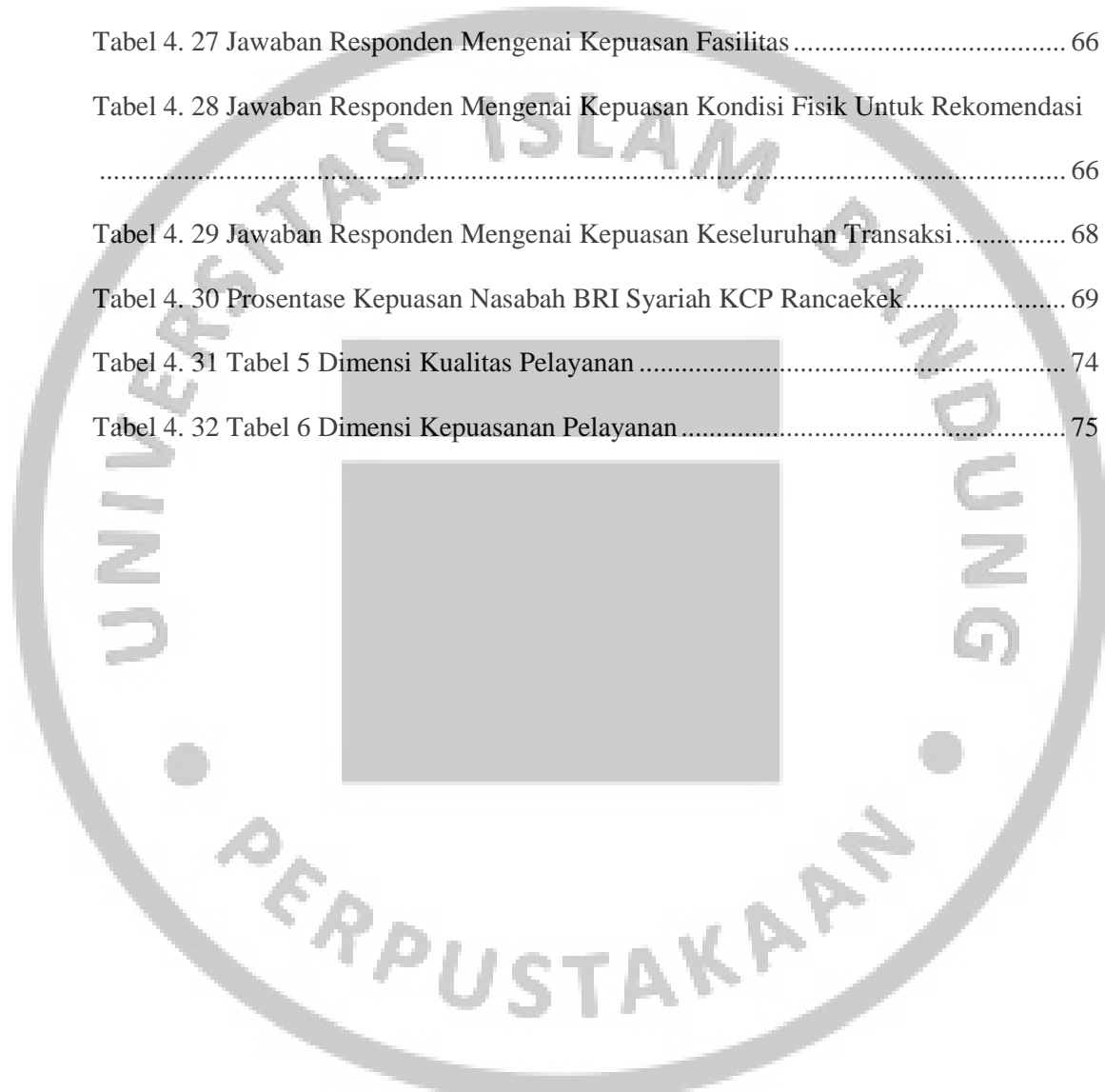
F. Hasil dan Pembahasan	73
BAB V PENUTUP	76
A. Simpulan	76
B. Saran	76
Daftar Pustaka.....	78



DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Variabel X dan Variabel Y	25
Tabel 3. 2 Tabel Populasi NOA Bank BRI Syariah KC Suniaraja	27
Tabel 3. 3 Skala Likert dan Bobot	30
Tabel 4. 1 Dimensi Kualitas.....	41
Tabel 4. 2 Validitas Data Kualitas Layanan	42
Tabel 4. 3 Validitas Data Kepuasan Nasabah	43
Tabel 4. 4 Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan	44
Tabel 4. 5 Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah.....	45
Tabel 4. 6 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
Tabel 4. 7 Jumlah Responden Berdasarkan Kelompok Usia.....	46
Tabel 4. 8 Jumlah Responden Berdasarkan Keyakinan Agama	47
Tabel 4. 9 Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	48
Tabel 4. 10 Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama	49
Tabel 4. 11 Deskriptif Data Responden	50
Tabel 4. 12 Ruang tunggu di Bank BRI Syariah KCP Rancaekek bersih dan nyaman	51
Tabel 4. 13 Tabel Responden mengenai Tempat Parkir	52
Tabel 4. 14 Tabel Responden mengenai Sikap Para Pegawai	53
Tabel 4. 15 Tabel Jawaban Responden mengenai Ketepatan Waktu.....	54
Tabel 4. 16 Tabel Jawaban Responden mengenai Keamanan	55
Tabel 4. 17 Jawaban Responden Mengenai Jaminan Pelayanan	56
Tabel 4. 18 Jawaban Responden Mengenai Kualitas Ketepatan.....	57
Tabel 4. 19 Jawaban Responden Mengenai Kualitas yang diajukan Nasabah.....	58
Tabel 4. 20 Jawaban Responden Mengenai Kualitas Interaksi Para Pegawai	59
Tabel 4. 21 Jawaban Responden Mengenai Kualitas Penyampaian Salam dan Terimakasih	60

Tabel 4. 22 Jawaban Responden Mengenai Kualitas Rekomendasi Produk.....	61
Tabel 4. 23 Prosentase Kualitas Layanan BRI Syariah KCP Rancaekek	62
Tabel 4. 24 Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Palayanan	63
Tabel 4. 25 Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Sikap Para Pegawai.....	64
Tabel 4. 26 Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Sesuai dengan Harapan	65
Tabel 4. 27 Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Fasilitas	66
Tabel 4. 28 Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Kondisi Fisik Untuk Rekomendasi	66
Tabel 4. 29 Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Keseluruhan Transaksi.....	68
Tabel 4. 30 Prosentase Kepuasan Nasabah BRI Syariah KCP Rancaekek.....	69
Tabel 4. 31 Tabel 5 Dimensi Kualitas Pelayanan	74
Tabel 4. 32 Tabel 6 Dimensi Kepuasan Pelayanan.....	75



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Perkembangan Jumlah NOA di BRI Syariah KCP Rancaekek.....	3
Gambar 2. 1 Peta Litelature	8
Gambar 4. 1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
Gambar 4. 2 Jumlah Responden Verdasarkan Kelompok Usia	47
Gambar 4. 3 Prosentase Responden Berdasarkan Keyakinan Agama	48
Gambar 4. 4 Jumlah responden berdasarkan Pendidikan terakhir	49
Gambar 4. 5 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama	50
Gambar 4. 6 Bank BRI Syariah KCP Rancaekek bersih dan nyaman	52
Gambar 4. 7 Responden mengenai Tempat Parkir.....	52
Gambar 4. 8 Tabel Responden mengenai Sikap Para Pegawai.....	53
Gambar 4. 9 Jawaban Responden mengenai Ketepatan Waktu.....	54
Gambar 4. 10 Jawaban Responden mengenai Keamanan.....	55
Gambar 4. 11 Jawaban Responden Mengenai Jaminan Pelayanan.....	56
Gambar 4. 12 Jawaban Responden Mengenai Kualitas Ketepatan.....	57
Gambar 4. 13 Jawaban Responden Mengenai Kualitas yang diajukan Nasabah.....	58
Gambar 4. 14 Jawaban Responden Mengenai Kualitas Interaksi Para Pegawai	59
Gambar 4. 15 Jawaban Responden Mengenai Kualitas Penyampaian Salam dan Terimakasih.....	60
Gambar 4. 16 Jawaban Responden Mengenai Kualitas Rekomendasi Produk.....	61
Gambar 4. 17 Prosentase Kualitas Layanan BRI Syariah KCP Rancaekek.....	62
Gambar 4. 18 Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Palayanan	63
Gambar 4. 19 Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Sikap Para Pegawai	64
Gambar 4. 20 Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Sesuai dengan Harapan	65
Gambar 4. 21 Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Fasilitas	66

Gambar 4. 22 Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Kondisi Fisik Untuk
Rekomendasi..... 67

Gambar 4. 23 Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Keseluruhan Transaksi 68

Gambar 4. 24 Prosentase Kepuasan Nasabah BRI Syariah KCP Rancaekek 69



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1. Daftar Riwayat Hidup	83
Lampiran 1. 2 Surat Keputusan (SK).....	84
Lampiran 1. 3 Absen Bimbingan Pembimbing 1	85
Lampiran 1. 4 Absen Bimbingan Pembimbing 2.....	87
Lampiran 1. 5 Kuesioner.....	89
Lampiran 1. 6 Dokumentasi.....	92

