

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
PERSETUJUAN	ii
PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Kerangka Pemikiran	5
1.6 Metodologi Penelitian	9
1.6.1 Metode Penelitian	9
1.6.2 Jenis Data dan Sumber Data.....	10
1.6.3 Instrumen Penelitian.....	10
1.6.4 Bentuk Instrumen (Dalam syarat instrumen yang baik untuk pedoman kuisioner).....	11
1.6.5 Bentuk Instrumen (Untuk pedoman kuisioner).....	13
1.6.6 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	14
1.6.7 Operasional Variabel.....	15
1.6.8 Alat Analisis	17
1.7 Sistematika Pembahasan	21
BAB II KUALITAS PELAYANAN ISLAMI DAN KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH BANK SYARIAH	23
2.1 Kualitas Pelayanan Islami	23
2.1.1 Pengertian Kualitas.....	23
2.1.2 Pengertian Pelayanan	24
2.1.2.1 Karakteristik pelayanan	26
2.1.2.2 Pelayanan dalam pandangan Islam	27
2.1.3 Kualitas Pelayanan Islami.....	29
2.2 Keputusan Pembelian Oleh Nasabah.....	38

2.2.1 Keputusan Pembelian	38
2.2.2 Proses Keputusan Pembelian	39
2.3 Penelitian Terdahulu	41
BAB III KUALITAS PELAYANAN ISLAMI DI BANK BRI SYARIAH KCP CIMAH	42
3.1 Objek Penelitian	42
3.1.1 Sejarah berdirinya BRIS KCP Cimahi.....	42
3.1.2 Visi dan Misi	44
3.1.3 Struktur Organisasi	45
3.1.4 Produk-produk BRIS	45
3.2 Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Islami di BRIS KCP Cimahi	46
BAB IV ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ISLAMI TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH BANK SYARIAH DI BRI SYARIAH KANTOR CABANG PEMBANTU CIMAH	53
4.1 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Islami di BRIS KCP Cimahi.....	53
4.1.1 Karakteristik Responden.....	53
4.1.2 Analisa Deskriptif Data.....	55
4.2. Tanggapan Responden Mengenai Keputusan Nasabah Dalam Memilih Bank BRIS KCP Cimahi	68
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	72
4.3.1 Hasil Uji Validitas	72
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas	74
4.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Bank BRI Syariah KCP Cimahi.....	75
BAB V PENUTUP	80
5.1 Kesimpulan.....	80
5.2 Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	82
Lampiran	84

DAFTAR TABEL

- Tabel 1.1 : Jumlah Nasabah Penabung BRI syariah kantor cabang pembantu Cimahi Periode September-Desember 2014
- Tabel 1.2 : Skala Likert
- Tabel 1.3 : Operasional Variabel
- Tabel 3.1 : Produk Bank BRI Syariah
- Tabel 3.2 : Profesional
- Tabel 3.3 : Antusias
- Tabel 3.4 : Integritas
- Tabel 3.5 : Tawakal
- Tabel 3.6 : Kepuasan Pelanggan
- Tabel 3.7 : Berorientasi bisnis
- Tabel 3.8 : Penghargaan terhadap SDM
- Tabel 4.1 : Jenis Kelamin Responden
- Tabel 4.2 : Pendidikan Terakhir Responden
- Tabel 4.3 : Pekerjaan Responden
- Tabel 4.4 : Penghasilan Perbulan responden
- Tabel 4.5 : Di Bank BRI Syariah KCP Cimahi tidak terdapat riba, gharar(penipuan) dan maisir (spekulasi) dalam transaksi
- Tabel 4.6 : Bank BRI Syariah KCP Cimahi menjalankan bisnis berbasis pada keuntungan yang halal
- Tabel 4.7 : Bank BRI Syariah KCP Cimahi memiliki ketentuan produk dan layanan yang Islami

Tabel 4.8 : Bank BRI Syariah KCP Cimahi memiliki ketentuan bebas bunga pada produk pembiayaan

Tabel 4.9 : Karyawan Bank BRI Syariah KCP Cimahi ramah dan sopan dalam melayani nasabah

Tabel 4.10 : Pengetahuan karyawan Bank BRI Syariah KCP Cimahi mengenai bank syariah sangat luas

Tabel 4.11 : Karyawan Bank BRI Syariah KCP Cimahi jujur dalam setiap transaksi

Tabel 4.12 : Di Bank BRI Syariah KCP Cimahi memiliki ketepatan jam kerja operasional

Tabel 4.13 : Kemudahan pelaksanaan saat transaksi di Bank BRI Syariah KCP Cimahi

Tabel 4.14 : Di Bank BRI Syariah KCP Cimahi ruang tunggu dan loket pelayanannya bersih dan rapi

Tabel 4.15 : Di Bank BRI Syariah KCP Cimahi ruang tunggu dan loket pelayanannya bersih dan rapi

Tabel 4.16 : Di Bank BRI Syariah KCP Cimahi keberadaan tempat parkir yang luas dan gratis

Tabel 4.17 : Penampilan petugas Bank BRI Syariah KCP Cimahi sesuai dengan syariat islam

Tabel 4.18 : Di Bank BRI Syariah KCP Cimahi peletakan brosur, slip setoran dan slip penarikan sudah tertata baik

Tabel 4.19 : Karyawan Bank BRI Syariah KCP Cimahi mengucapkan salam ketika bertatap muka

Tabel 4.20 : Karyawan Bank BRI Syariah KCP Cimahi memberikan pelayanan yg adil kesetiap nasabah

Tabel 4.21 : Karyawan Bank BRI Syariah KCP Cimahi selalu melontarkan senyum ketika memberi penjelasan

Tabel 4.22 : Karyawan Bank BRI Syariah KCP Cimahi menanyakan kebutuhan nasabah dengan jelas

Tabel 4.23 : Karyawan Bank BRI Syariah KCP Cimahi memberikan jawaban dan solusi dengan bahasa yang mudah dipahami

Tabel 4.24 : Karyawan Bank BRI Syariah KCP Cimahi selalu membela nama baik bank dihadapan nasabah

Tabel 4.25 : Total Indikator Variabel X (Kualitas Pelayanan Islami)

Tabel 4.26 : Saya Memilih Bank BRI Syariah KCP Cimahi karena puas dengan produk yang ditawarkan

Tabel 4.27 : Saya memilih Bank BRI Syariah KCP Cimahi karena sesuai dengan ajaran agama

Tabel 4.28 : Saya memilih Bank BRI Syariah KCP Cimahi karena sesuai dengan kebutuhan

Tabel 4.29 : Saya memilih Bank BRI Syariah KCP Cimahi karena setorannya rendah

Tabel 4.30 : Saya memilih Bank BRI Syariah KCP Cimahi karena memiliki akses layanan yang mudah

Tabel 4.31 : Total Indikator Variabel Y (Keputusan Nasabah)

Tabel 4.32 : Hasil Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Islami

Tabel 4.33 : Hasil Validitas Variabel Keputusan Nasabah Dalam Memilih Bank
Syariah

Tabel 4.34 : Hasil Uji Realibilitas Variabel Kualitas Pelayanan Islami

Tabel 4.35 : Hasil Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Nasabah Dalam Memilih
Bank Syariah

Tabel 4.36 : Koefisien Korelasi dan determinasi

Tabel 4.37 : Profitabilitas (sig)

Tabel 4.38 : ANOVA

Tabel 4.39 : Coefficient Regresi

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 : Paradigma

Gambar 2.1 : Model Lima Tahap Proses Pembelian Konsumen

Gambar 3.1 : Struktur Organisasi BRI Syariah Kantor Cabang pembantu Cimahi

Gambar 4.1 : Garis Kontinum Variabel X (Kualitas Pelayanan Islami)

Gambar 4.2 : Garis Kontinum Variabel Y (Keputusan Nasabah)

Gambar 4.3 : Daerah penerimaan dan penolakan H_0



DAFTAR LAMPIRAN

