

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	i
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN.....	iv
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Batasan Penelitian.....	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Definisi Kualitas Pelayanan.....	6
2.1.1 Kualitas Pelayanan Dalam Pandangan Islam.....	7
2.1.2 Metode CARTER.....	8
2.2 Kepuasan Nasabah.....	10
2.2.1 Definisi Kepuasan Nasabah.....	10
2.2.2 Kepuasan Nasabah Menurut Perspektif Islam.....	11
2.2.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah.....	13
2.2.4 Metode Pengukuran Kepuasan Nasabah.....	14

2.3	Penelitian Terdahulu	15
2.4	Hipotesis	16
2.5	Kerangka Konseptual.....	17
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN		18
3.1	Jenis Penelitian	18
3.2	Lokasi Penelitian	18
3.3	Variabel Penelitian.....	18
3.4	Definisi Operasional Variabel	18
3.5	Populasi dan Sampel.....	20
3.5.1	Populasi	20
3.5.2	Sampel.....	20
3.6	Teknik Pengumpulan Data	22
3.7	Skala Pengukuran Data	22
3.8	Teknik Analisis Data.....	23
3.8.1	Statistik deskriptif	23
3.8.2	Statistik inferensial	23
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....		25
4.1	Profil PermataBank.....	25
4.1.1	Visi dan Misi PermataBank.....	26
4.2	Gambaran Umum Responden	26
4.3	Analisis Data	30
4.3.1	Analisis Statistik Deskriptif.....	30
4.3.2	Analisis Statistik Inferensial.....	40
4.4	Pembahasan.....	43
4.4.1	Kualitas pelayanan dimensi <i>compliance</i> /kepatuhan terhadap kepuasan nasabah Bank Permata Syariah DR. Sutomo KC Surabaya	44

4.4.2	Kualitas pelayanan dimensi <i>assurance</i> /jaminan terhadap kepuasan nasabah Bank Permata Syariah DR. Sutomo KC Surabaya	45
4.4.3	Kualitas pelayanan dimensi <i>reliability</i> /keandalan terhadap kepuasan nasabah Bank Permata Syariah DR. Sutomo KC Surabaya	46
4.4.4	Kualitas pelayanan dimensi <i>tangible</i> /bukti fisik terhadap kepuasan nasabah Bank Permata Syariah DR. Sutomo KC Surabaya	47
4.4.5	Kualitas pelayanan dimensi <i>empathy</i> /perhatian terhadap kepuasan nasabah Bank Permata Syariah DR. Sutomo KC Surabaya	48
4.4.6	Kualitas pelayanan dimensi <i>responsiveness</i> /daya tanggap terhadap kepuasan nasabah Bank Permata Syariah DR. Sutomo KC Surabaya	49
BAB 5 PENUTUP		51
5.1	Kesimpulan	51
5.2	Saran	52
DAFTAR PUSTAKA		54
DAFTAR LAMPIRAN		58
BIODATA PENULIS		84