

## DAFTAR ISI

COVER.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
LEMBAR HASIL FINAL DETEKSI PLAGIASI SKRIPSI.....	v
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN.....	vi
ABSTRAK .....	ix
<i>ABSTRACT</i> .....	x
KATA PENGANTAR .....	xi
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
1.5 Batasan masalah .....	7
BAB 11 LANDASAN TEORI.....	8
2.1 Koperasi Syariah .....	8
2.1.1 Tujuan dan Fungsi Koperasi Syariah .....	9
2.1.2 Prinsip Dasar Koperasi Syariah .....	9
2.2 Kualitas Pelayanan .....	10
2.2.1 Kualitas Pelayanan .....	10
2.2.2 Kualitas Pelayanan Dalam Prespektif Islam.....	11
2.2.3 Karakteristik Kualitas Pelayanan .....	13

2.2.4 Indikator – Indikator Kualitas Pelayanan .....	14
2.3 Kinerja Karyawan.....	14
2.3.1 Kinerja Karyawan .....	14
2.3.2 Kinerja Karyawan Menurut Prespektif Islam .....	15
2.3.3 Indikator – Indikator Kinerja Karyawan .....	16
2.3.4 Manfaat Penilaian Kinerja .....	17
2.4 Kepuasan Nasabah.....	17
2.4.1 Pengertian Kepuasan Nasabah .....	17
2.4.2 Kepuasan Nasabah Dalam Prepektif Islam .....	19
2.4.3 Faktor – Faktor Yang Memepengaruhi Kepuasan Nasabah.....	21
2.4.4 Indikator – Indikator Kepuasan Nasabah .....	22
2.5 Penelitian Terdahulu .....	24
2.6 Kerangka Penelitian.....	28
2.8 Hipotesis.....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	30
3.2 Objek Penelitian .....	30
3.3 Data Penelitian .....	31
3.3.1 Jenis dan Sumber Data .....	31
3.3.2 Skala Pengukuran.....	31
3.3.4 Definisi Operasional.....	32
3.3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	33
3.4 Populasi dan Sampel.....	34
3.5 Teknik Analisis Data .....	35
3.5.1 Uji Validitas.....	36

3.5.2 Uji Reliabilitas .....	36
3.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	36
3.5.3.1 Uji Normalitas.....	37
3.5.3.2 Uji Multikolinearitas .....	38
3.5.3.3 Uji Heterokedastistitas .....	38
3.5.4 Uji Hipotesis .....	38
3.5.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda .....	39
3.5.4.2 Uji Parsial (T) .....	39
3.5.4.3 Uji F Simultan.....	40
3.5.4.4 Koefisien Determinasi .....	40
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>41</b>
4.1 Gambaran Umum KSPPS Bina Syariah Ummah Jawa Timur .....	41
4.2 Visi dan Misi KSPPS Bina Syariah Ummah Cabang Bungah Kabupaten Gresik .....	41
4.3 Struktur Organisasi KSPPS Bina Syariah Ummah Cabang Bungah Kabupaten Gresik.....	42
4.4 Deskripsi Data Responden.....	42
4.5 Statistik Deskriptif .....	44
4.5.1 Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Kualitas Pelayanan (X1).....	44
4.5.2 Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Kinerja Karyawan (X2).....	46
4.5.3 Deskripsi Jawaban Responden Terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y).....	48
4.6 Uji Instrumen Penelitian .....	51
4.6.1 Uji Validitas .....	51
4.6.2 Uji Reliabilitas .....	53
4.7 Uji Asumsi Klasik .....	53

4.7.1 Uji Normalitas.....	54
4.7.2 Uji Multikolinieritas.....	55
4.7.2 Uji Heterokesdastisitas.....	56
4.8 Analisis Regresi Linear Berganda.....	56
4.9 Pengujian Hipotesis.....	58
4.9.1 Uji parsial (T).....	58
4.9.2 Uji Simultan (F).....	59
4.9.3 Uji Koefisien Determinasi.....	60
4.10 Pembahasan Hasil Penelitian.....	61
4.10.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah.....	61
4.10.2 Pengaruh Kinerja karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah.....	62
4.10.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Berpengaruh Secara Bersama – Sama Terhadap Kepuasan Nasabah.....	63
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>65</b>
5.1 Kesimpulan.....	65
5.2 Saran.....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>67</b>