

DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR	vi
MOTTO	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TRANSLITERASI	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi dan Batasan Masalah.....	8
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian	9
E. Manfaat Penelitian	9
F. Definisi Operasional	11
G. Sistematika Pembahasan	12

BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian teoritik.....	14
B. Penelitian Terdahulu.....	35
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	38
B. Waktu dan Tempat Penelitian	38
C. Obyek Penelitian.....	39
D. Variabel Penelitian.....	41
E. Hipotesis	43
F. Instrumen Penelitian	44
G. Data dan Sumber Data.....	50
H. Teknik Analisis Data	53
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Umum Obyek Penelitian	56
B. Analisis Data dan Pembahasan.....	65
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	85
B. Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA.....	88
LAMPIRAN.....	91

DAFTAR TABEL

Tabel	
4.1 Hasil Uji Validitas Variabel	66
4.2 Hasil Uji Reliabilitas Variabel.....	68
4.3 Hasil Uji Asumsi Normalitas.....	69
4.4 Hasil Uji Asumsi Multikolinearitas.....	71
4.5 Hasil Uji Asumsi Heteroskedastisitas	72
4.6 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	73
4.7 Hasil Koefisien Determinasi.....	76
4.8 Hasil Uji F.....	77
4.9 Hasil Uji T.....	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar

2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	32
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	62
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	64
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah.....	64

DAFTAR TRANSLITERASI

Di dalam naskah skripsi ini banyak dijumpai nama dan istilah teknis (*technical tern*) yang berasal dari bahasa Arab ditulis dengan huruf latin. Pedoman transliterasi yang digunakan untuk penulisan tersebut adalah sebagai berikut :

- A. Fonem konsonan Arab, yang dalam sistem tulisan Arab seluruhnya dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasinya ke tulisan Latin sebagian dilambangkan dengan lambang huruf, sebagian dengan tanda, dan sebagian lainnya dengan huruf dan tanda sekaligus sebagai berikut :

ARAB		LATIN	
Kons.	Nama	Kons.	Nama
	Alif		Tidak dilambangkan
	Ba	b	Be
	Ta	t	Te
	Sa	ṣ	Es (dengan titik di atas)
	Jim	j	Je
	Ha	ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
	Kha	kh	Ka dan Ha
	Dal	d	De
	Zal	ẓ	Zet (dengan titik di atas)
	Ra	r	Er
	Zai	z	Zet
	Sin	s	Es
	Syin	sy	Es dan Ye
	Sad	ṣ	Es (dengan titik di bawah)
	Dad	ḍ	De (dengan titik di bawah)
	Ta	ṭ	Te (dengan titik di bawah)
	Za	ẓ	Zet (dengan titik di bawah)
	Ain	‘	Koma terbalik (di atas)

	Gain	g	Ge
	Fa	f	Ef
	Qaf	q	Ki
	Kaf	k	Ka
	Lam	l	El
	Mim	m	Em
	Nun	n	En
	Wau	w	We
	Ha	h	Ha
	Hamzah	'	Apostrof
	Ya	y	Ya

- B. Vokal tunggal atau *monoftong* bahasa Arab yang lambangnya hanya berupa tanda atau *harakat*, transliterasinya dalam tulisan Latin dilambangkan dengan huruf sebagai berikut :
1. Tanda *fathah* dilambangkan dengan huruf *a*, misalnya *Qard*.
 2. Tanda *kasrah* dilambangkan dengan huruf *i*, misalnya *Wadi'ah*.
 3. Tanda *dammah* dilambangkan dengan huruf *u*, misalnya *Mudārabah*.
- C. Vokal rangkap atau *diftong* bahasa Arab yang dilambangkannya berupa gabungan antara *harakat* dengan huruf, transliterasinya dalam tulisan Latin dilambangkan dengan gabungan huruf, seperti : vokal rangkap dilambangkan dengan gabungan huruf *ay*, misalnya *Muqayyadah*.
- D. Vokal panjang atau *maddah* yang lambangnya berupa *harakat* dan huruf, transliterasinya dilambangkan dengan huruf dan tanda *macron* (coretan horisontal) di atasnya, misalnya *ijārah*.
- E. Kata sandang dalam bahasa Arab yang dilambangkan dengan huruf *alif-lām*, transliterasinya dalam tulisan Latin dilambangkan dengan huruf yang sesuai dengan bunyinya dan ditulis terpisah penghubung. Misalnya *al-muṭlaqah*.
- F. *Tā' marbūṭah* mati atau yang dibaca seperti berharakat *sukun*, dalam tulisan Latin dilambangkan dengan huruf "h", sedangkan *tā' marbūṭah* yang hidup dilambangkan dengan huruf "t", misalnya *Ṣukūk al-mudārabah*.
- G. Tanda *apostrof* (') sebagai transliterasi huruf *hamzah* hanya berlaku untuk yang terletak di tengah atau di akhir kata, misalnya *Wadi'ah*.