

DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TRANSLITERASI	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi dan Batasan Masalah	8
C. Rumusan Masalah	10
D. Tujuan Penelitian	10
E. Manfaat Penelitian	10
F. Batasan Penelitian	11
G. Definisi Operasional	11
H. Sistematika Pembahasan	13

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teoritik	15
1. Sejarah Perbankan Syariah.....	15
2. Teori Pembiayaan ijarah.....	16
3. Teori Kepuasan Nasabah.....	20
4. Produk dan Aplikasi Akad Bank BNI Syariah.....	26
B. Penelitian Terdahulu yang Relevan	41

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	45
B. Waktu dan Tempat Penelitian	45
C. Obyek Penelitian	46
D. Variabel Penelitian	48
E. Hipotesis	49
F. Instrumen Penelitian	49
G. Data dan Sumber Data	56
1. Jenis Data.....	56
2. Sumber Data.....	56
3. Teknik Pengumpulan Data.....	58
4. Teknik Pengolahan Data.....	59
H. Tehnik Analisis Data	60

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Umum Obyek Penelitian.....	69
1. Lokasi.....	71

2. Karakteristik Responden.....	72
B. Analisa Data	78
1. Uji Normalitas.....	79
2. Uji Linieritas.....	80
3. Uji Regresi Sederhana.....	83
C. Pembahasan	86
 BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	88
B. Saran	88
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN	92

DAFTAR TABEL

Tabel

3.1. Tabel Format Skor Jawaban	50
3.2. Tabel Penelitian Variabel Kepuasan Nasabah dan Pembiayaan <i>ijārah</i>	50
3.3. Tabel Uji Validitas Pembiayaan <i>Ijārah</i>	52
3.4. Tabel Uji Validitas Kepuasan Nasabah.....	53
3.5. Tabel Hasil Uji Reliabilitas Pembiayaan <i>ijārah</i>	55
3.6. Tabel Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah.....	56
3.7. Tabel Hasil Uji Normalitas Pembiayaan <i>Ijārah</i>	61
3.8. Tabel Hasil Uji Normalitas Kepuasan Nasabah.....	62
3.9. Tabel Hasil Uji Linieritas.....	63
4.1. Tabel Hasil Uji Normalitas Pembiayaan <i>ijārah</i>	79
4.2. Tabel Hasil Uji Normalitas Kepuasan Nasabah.....	80
4.3. Tabel Hasil Uji Linieritas	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar

4.1. Gambar Struktur Bank BNI Syariah Dharmawangsa Surabaya.....	72
4.1. Persentase Responden BNI Syariah berdasarkan Jenis Kelamin	74
4.2. Persentase Responden BNI Syariah berdasarkan Usia	75
4.3. Persentase Responden BNI Syariah berdasarkan Status Tingkat Pendidikan	76
4.4. Persentase Responden BNI Syariah berdasarkan Pendapatan	77



DAFTAR TRANSLITERASI

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

1. Fonem konsonan Arab, yang dalam sistem tulisan Arab yang 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
ا	Alif		Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	ṡ	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	+◻	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka da Ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	ẓ	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Za	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan Ye
ص	Sad	6◻	Es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	'◻	De (dengan titik di bawah)
ط	Ta	7◻	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	=◻	Zet (dengan titik di bawah)



ع	Ain		Koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	,	Apostrof
ي	Ya	Y	Ya

2. Vokal tunggal atau *monoftong* bahasa Arab yang lambangnya hanya berupa tanda atau *harakat*, transliterasinya dalam tulisan Latin dilambangkan dengan huruf sebagai berikut:
 - a. Tanda *fathah* dilambangkan dengan huruf *a*, misalnya *qard*.
 - b. Tanda *kasrah* dilambangkan dengan huruf *i*, misalnya *ijārah*.
 - c. Tanda *ḡDP DK* dilambangkan dengan huruf *u*, misalnya *mudhārabah*.
3. Vokal rangkap atau *diftong* bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara *harakat* dengan huruf, transliterasinya dalam tulisan Latin dilambangkan dengan gabungan huruf sebagai berikut:
 - a. Vokal rangkap او dilambangkan dengan gabungan huruf *aw*, misalnya *Syawkāniy*.
 - b. Vokal rangkap اي dilambangkan dengan gabungan huruf *ay*, misalnya *=XKb a*



4. Vokal panjang atau *maddah* yang lambangnya berupa *harakat* dan huruf, transliterasinya dilambangkan dengan huruf dan tanda *macron* (coretan horisontal) di atasnya, misalnya *Ijārah*.

5. *Syaddah* atau *tasydīd* yang dilambangkan dengan tanda *syaddah* atau *tasydīd*,

transliterasinya dalam tulisan Latin dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang bertanda *syaddah* itu, misalnya *kāḍḡḡḡḡ saddun, tayyib*.

6. 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 dari kata yang mengikuti dan diberi tanda sempang sebagai penghubung, misalnya *at-tajribah, al-hilāl*.

7. *Tā marbūḡ* mati atau yang dibaca seperti berharakat *sukun*, dalam tulisan Latin dilambangkan dengan huruf “t”, misalnya *ru’yah al-hilāl* atau *ru’yatul hilal*.

8. Tanda *apostrof* (‘) sebagai transliterasi huruf *hamzah* hanya berlaku untuk yang

terletak ditengah atau di akhir kata, misalnya *ru’yah, fuqahā’*. Sedangkan di awal

kata, huruf *hamzah* tidak dilambangkan dengan sesuatu pun, misalnya *Ibrāhīm*.