DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM i
PERNYATAAN KEASLIAN ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING iii
PENGESAHAN iv
ABSTRAK v
KATA PENGANTAR vi
DAFTAR ISI viii
DAFTAR TABEL xi
DAFTAR GAMBAR xii
DAFTAR TRANSLITERASI xiii
BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 11
C. Tujuan Penelitian 11
D. Manfaat Penelitian 12
E. Sistematika Pembahasan 13
BAB II KAJIAN PUSTAKA 15
A. Landasan Teori 15
1. Standar Kinerja Layanan Perbankan Syariah Model CARTER 15
a. Definisi kinerja Layanan 15
b. Model-model dimensi layanan 20
2. Pembangunan minat atau keputusan nasabah untuk bertransaksi 30
3. Konsep Kepuasan Nasabah 38
B. Penelitian Terdahulu yang Relevan 40
C. Kerangka Konseptual 45
D. Hipotesis 47
BAB IIIMETODE PENELITIAN 52
A. Jenis Penelitian 52
B. Waktu dan Tempat penelitian 53

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

C. Populasi Dan Sampel 53
D. Variabel Penelitian 55
E. Definisi Operasional..... 57
F. Uji Validitas dan Reliabilitas 60
G. Data dan Sumber Data 61
H. Teknik Pengumpulan Data..... 63
I. Teknik Analisa Data 65
1. Uji Asumsi Klasik..... 65
a. Uji Multikolinieritas..... 65
b. Uji Heteroskedastisitas..... 66
c. Uji Normalitas..... 67
2. Analisis Jalur (*Path Analysis*) 67
BAB IV HASIL PENELITIAN
A. Deskripsi Umum Objek Penelitian 71
1. Profil PT. BPRS Bhakti Sumekar Sumenep 71
a. Sejarah PT. BPRS Bhakti Sumekar Sumenep..... 71
b. Visi dan Misi 72
c. Struktur Organisasi 73
d. Jenis-jenis Produk 75
2. Gambaran Umum Responden 81
B. Analisis Data 90
1. Analisis Deskriptif 91
2. Hasil uji Validitas dan Reliabilitas..... 103
3. Analisis Kuantitatif 107
a. Uji Asumsi Klasik..... 107
1) UjiMultikolinieritas..... 107
2) Uji Heteroskedastisitas..... 109
3) Uji Normalitas..... 111
b. Analisis Jalur *(Path Analysis)* 113
1) Analisis substruktur 1..... 113
2) Analisis substruktur 2..... 116

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3) Analisis substruktur 3 119
c. Uji Hipotesis 121
1) Uji F 121
2) Uji t 125
BAB V PEMBAHASAN 134
BAB VI PENUTUP 147
A. Kesimpulan 147
B. Saran 148
Daftar Pustaka 150
Lampiran-lampiran

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 : Persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu yang relevan..... 44

Tabel 4.1 : *Equivalency rate* simpanan PT. BPRS Bhakti Sumekar Sumenep per Desember 2015..... 78

Tabel 4.2 : Karakteristik responden berdasarkan alamat tempat tinggal 80

Tabel 4.3 : Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin 83

Tabel 4.4 : Karakteristik responden berdasarkan agama 83

Tabel 4.5 : Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan 84

Tabel 4.6 : Karakteristik responden berdasarkan pendapatan..... 85

Tabel 4.7 : Karakteristik responden berdasarkan usia 86

Tabel 4.8 : Karakteristik responden berdasarkan jenis transaksi 87

Tabel 4.9 : Karakteristik responden berdasarkan intensitas transaksi..... 88

Tabel 4.10 : Karakteristik responden berdasarkan periode menjadi nasabah 88

Tabel 4.11 : Karakteristik responden berdasarkan sumber informasi untuk menjadi nasabah PT. BPRS Bhakti Sumekar Sumenep 89

Tabel 4.12 :Distribusi frekuensi variabel *compliance* (X_1)..... 91

Tabel 4.13 :Distribusi frekuensi variabel Assurance (X_2) 93

Tabel 4.14 :Distribusi frekuensi variabel*Reliability*(X_3) 94

Tabel 4.15 : Distribusi frekuensi variabel *Tangible*(X_4) 95

Tabel 4.16 : Distribusi frekuensi variabel *Empathy* (X_5) 96

Tabel 4.17 : Distribusi frekuensi variabel *Responsiveness*(X_6)..... 97

Tabel 4.18 :Distribusi frekuensi variabel Keputusan (Y_1)..... 98

Tabel 4.19 : Distribusi frekuensi variabel Kepuasan (Y_2)..... 102

Tabel 4.20 : Hasil uji Validitas variabel kualitas layanan model CARTER (X)..... 103

Tabel 4.21 : Hasil uji Validitas variabel Keputusan (Y_1) 104

Tabel 4.22 : Hasil uji Validitas variabel Kepuasan (Y_2) 105

Tabel 4.23 : Hasil uji Reliabilitas variabel kualitas layanan model CARTER (X)..... 106

Tabel 4.24 : Hasil uji Reliabilitas variabel Keputusan (Y_1) 106

Tabel 4.25 : Hasil uji Reliabilitas variabel Kepuasan (Y_2)..... 107

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4.26 : Hasil uji Multikolinieritas dengan variabel dependen Y_1..... 108

Tabel 4.27 : Hasil uji Multikolinieritas dengan variabel dependen Y_2..... 108

Tabel 4.28 : Hasil uji Heteroskedastisitas dengan variabel dependen Y_1..... 110

Tabel 4.29 : Hasil uji Heteroskedastisitas dengan variabel dependen Y_2..... 111

Tabel 4.30 : Hasil uji Normalitas dengan variabel dependen Y_1..... 112

Tabel 4.31 : Hasil uji Normalitas dengan variabel dependen Y_2..... 112

Tabel 4.32 : Pengaruh langsung kinerja layanan model CARTER terhadap keputusan nasabah secara simultan..... 113

Tabel 4.33 : Pengaruh langsung kinerja layanan model CARTER terhadap keputusan nasabah secara parsial..... 115

Tabel 4.34 : Pengaruh langsung kinerja layanan model CARTER terhadapkepuasan nasabah secara simultan..... 116

Tabel 4.35 : Pengaruh langsung kinerja layanan model CARTER terhadap kepuasan nasabah secara simultan..... 118

Tabel 4.36 : Pengaruh variabel perantara (keputusan nasabah) terhadap variabel endogen (kepuasan nasabah)..... 120

Tabel 4.37 :*Annalyse of Variance* variabel eksogen terhadap variabel endogen Y_1 122

Tabel 4.38 :*Annalyse of Variance* variabel eksogen terhadap variabel endogen Y_2 124

Tabel 4.39 : Nilai t Hitung variabel eksogen terhadap variabel endogen Y_1.... 128

Tabel 4.40 : Nilai t Hitung variabel eksogen terhadap variabel endogen Y_1.... 131

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Kerangka Konseptual 46
Gambar 3.2 : Model Analisis Jalur 70
Gambar 4.1 : Struktur Organisasi PT. BPRS Bhakti Sumekar Sumenep 73

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id