DAFTAR ISI

Halaman

SAMPUL DALAM i
PERNYATAAN KEASLIAN ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING iii
PENGESAHAN iv
MOTTO v
ABSTRAK vi
KATA PENGANTAR vii
DAFTAR ISI ix
DAFTAR TABEL xii
DAFTAR GAMBAR xiii
DAFTAR TRANSLITERASI xiv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 7
C. Tujuan Penelitian 8
D. Kegunaan Hasil Penelitian 8

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Landasan Teori .....
1. Kepuasan Konsumen 10
2. Sistem Pelayanan 17
a. Dimensi Kualitas Pelayanan 19
b. Kualitas Layanan Online 21
3. Konsep Islam Tentang Pelayanan 22
B. Penelitian Terdahulu 28
C. Kerangka Konseptual 30

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

D. Hipotesis 31

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian 32
B. Waktu dan Tempat Penelitian 32
C. Populasi dan Sampel 33
D. Variabel Penelitian 34
E. Definisi Operasional 35
F. Uji Validitas dan Reliabilitas 38
G. Data dan Sumber Data 41
H. Teknik Pengumpulan Data 43
I. Teknik Analisis Data 45

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Umum Objek Penelitian 48
B. Visi, Misi dan Tujuan KJKS BMT Sidogiri 52
C. Struktur Organisasi 53
D. Produk dan Aplikasi Akad 54
E. Bentuk Sistem Pelayanan 58
F. Mekanisme Sistem Pelayanan 62
G. Karakteristik Responden 65
H. Analisis Data 68

BAB V PEMBAHASAN

A. Perbedaan Kepuasan Nasabah Tabungan Umum Syariah Terhadap Sistem Setoran online (*usid gateway*) dan sistem setoran offline 80

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

B. Perbandingan Pengaruh Penggunaan Sistem Setoran Online *(Usid Gateway)* dan Sistem Setoran Offline Terhadap Tabungan Umum Syariah di KJKS BMT UGT Sidogiri Capem Mojo 84

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan 90

B. Saran 91

DAFTAR PUSTAKA

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 Halaman

2.1 Penelitian Terdahulu 27

4.1 Karakteristik Responden (Jenis Kelamin) 65

4.2 Karakteristik Responden (Umur) 66

4.3 Uji Validitas Variabel Sistem Online (X_1) 68

4.4 Uji Validitas Variabel Sistem Offline (X_2) 69

4.5 Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y) 70

4.6 Uji Reliabilitas 71

4.7 Uji Normalitas Data Sistem Online (X_1) 73

4.8 Uji Nornalitas Data Sistem Offline (X_2) 75

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 Halaman

2.1 Model-Model Diskonfirmasi Harapan dari Kepuasan dan Ketidakpuasan 12

2.2 Diagram Piramida Organisasi Tradisional 15

2.3 Diagram Piramida Organisasi Modern..... 16

2.4 Skema Variabel Penelitian 29

4.1 Struktur Organisasi BMT Sidogiri Capem Mojo 53

4.2 Mekanisme Penginputan Data Melalui Sistem Setoran Online 63

4.3 Grafik P-Plot 74

4.4 Grafik P-Plot 76

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