

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PENGESAHAN

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

RIWAYAT HIDUP

MOTTO HIDUP

ABSTRAK

KATA PENGANTAR..... i

DAFTAR ISI..... iv

DAFTAR TABEL ..... vi

DAFTAR GAMBAR..... x

**BAB I PENDAHULUAN ..... 1**

A. Latar Belakang Penelitian..... 1

B. Identifikasi Masalah ..... 13

C. Rumusan Masalah..... 13

D. Tujuan Penelitian ..... 14

E. Kegunaan Penelitian..... 15

F. Kerangka Pemikiran..... 16

G. Hipotesis ..... 25

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA ..... 29**

A. Manajemen ..... 29

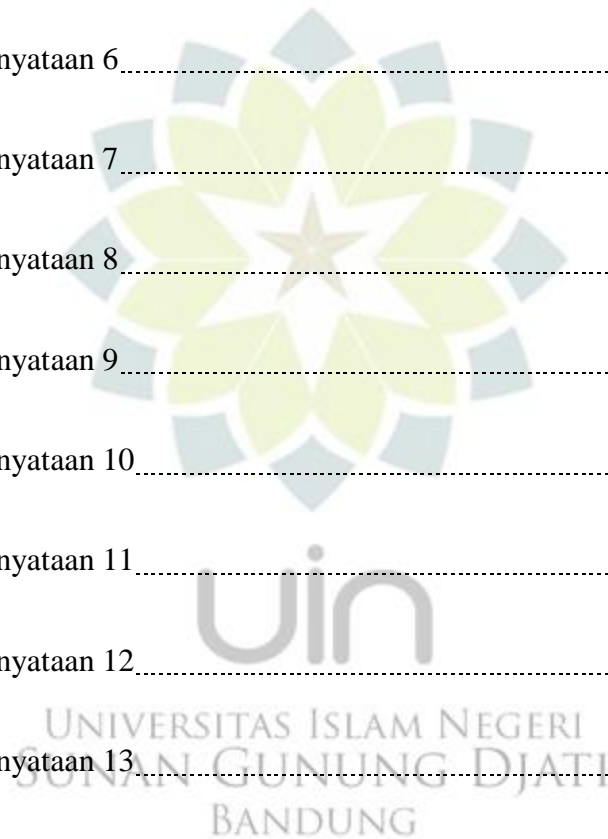
B. Manajemen Pemasaran..... 32

C. Kualitas Pelayanan .....	37
D. Kepuasan Nasabah .....	41
<b>BAB III METODELOGI PENELITIAN .....</b>	<b>47</b>
A. Metode Penelitian.....	47
B. Populasi dan Sampel .....	48
C. Jenis Data.....	50
D. Variabel Penelitian .....	51
E. Teknik Pengumpulan Data.....	54
F. Analisis Data.....	54
G. Tempat dan Jadwal Penelitian.....	70
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>72</b>
A. Gambaran Umum Perusahaan .....	72
B. Hasil Penelitian.....	79
C. Pengolahan Data Deskriptif .....	84
D. Analisis Data.....	112
E. Teknik Pengolahan Data.....	119
F. Pembahasan Hasil Penelitian.....	129
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>137</b>
A. Kesimpulan .....	137
B. Saran.....	138
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>142</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Statistik Perbankan Syariah OJK 2019.....	6
Tabel 1.2 Jumlah Nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Sukabumi Surade Tahun 2015 – 2018.....	11
Tabel 1.3 Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian.....	53
Tabel 3.2 Validitas Butir Soal.....	56
Tabel 3.3 Klasifikasi Koefisien Reliabilitas.....	58
Tabel 3.4 Kriteria Interpretasi Skor.....	59
Tabel 3.5 Jadwal Penelitian.....	71
Tabel 4.1 Hasil Penyebaran Kuesioner.....	80
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	81
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	81
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	82
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi Nasabah .....	83
Tabel 4.6 Pernyataan 1.....	84

Tabel 4.7 Pernyataan 2.....	85
Tabel 4.8 Pernyataan 3.....	86
Tabel 4.9 Pernyataan 4.....	86
Tabel 4.10 Pernyataan 5.....	87
Tabel 4.11 Pernyataan 6.....	88
Tabel 4.12 Pernyataan 7.....	89
Tabel 4.13 Pernyataan 8.....	89
Tabel 4.14 Pernyataan 9.....	90
Tabel 4.15 Pernyataan 10.....	91
Tabel 4.16 Pernyataan 11.....	92
Tabel 4.17 Pernyataan 12.....	93
Tabel 4.18 Pernyataan 13.....	94
Tabel 4.19 Pernyataan 14.....	94
Tabel 4.20 Pernyataan 15.....	95
Tabel 4.21 Pernyataan 16.....	96
Tabel 4.22 Pernyataan 17.....	97
Tabel 4.23 Pernyataan 18.....	98



Tabel 4.24 Pernyataan 19.....	98
Tabel 4.25 Kriteria Interpretasi Skor.....	100
Tabel 4.26 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan.....	100
Tabel 4.27 Pernyataan 20.....	104
Tabel 4.28 Pernyataan 21.....	105
Tabel 4.29 Pernyataan 22.....	106
Tabel 4.30 Pernyataan 23.....	106
Tabel 4.31 Pernyataan 24.....	107
Tabel 4.32 Pernyataan 25.....	108
Tabel 4.33 Kriteria Interpretasi Skor.....	109
Tabel 4.34 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Nasabah.....	110
Tabel 4.35 Hasil Uji Validitas Instrumen <i>Tangible</i> .....	112
Tabel 4.36 Hasil Uji Validitas Instrumen <i>Reliability</i> .....	113
Tabel 4.37 Hasil Uji Validitas Instrumen <i>Responsiveness</i> .....	113
Tabel 4.38 Hasil Uji Validitas Instrumen <i>Assurance</i> .....	114
Tabel 4.39 Hasil Uji Validitas Instrumen <i>Empathy</i> .....	114
Tabel 4.40 Hasil Uji Validitas Instrumen <i>Kepuasan Nasabah</i> .....	114

Tabel 4.41 Hasil Uji Reliabilitas <i>Tangible</i> .....	116
Tabel 4.42 Hasil Uji Reliabilitas <i>Reliability</i> .....	116
Tabel 4.43 Hasil Uji Reliabilitas <i>Responsiveness</i> .....	117
Tabel 4.44 Hasil Uji Reliabilitas <i>Assurance</i> .....	117
Tabel 4.45 Hasil Uji Reliabilitas <i>Empathy</i> .....	118
Tabel 4.46 Hasil Uji Reliabilitas <i>Kepuasan Nasabah</i> .....	118
Tabel 4.47 Hasil Uji Korelasi.....	119
Tabel 4.48 Hasil Uji Regresi Berganda.....	122
Tabel 4.49 Hasil Uji t (Parsial).....	124
Tabel 4.50 Hasil Uji f (Simultan).....	127
Tabel 4.51 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	129

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Bank Umum di Indonesia.....	2
Gambar 1.2 Kerangka Pemikiran.....	24
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Sukabumi Surade.....	77
Gambar 4.2 Logo PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Sukabumi Surade.....	78
Gambar 4.3 Garis Kontinum Mengenai Kualitas Pelayanan.....	103
Gambar 4.4 Garis Kontinum Mengenai Kepuasan Nasabah.....	111

uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUNAN GUNUNG DJATI  
BANDUNG