

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	iv
LEMBAR PEDOMAN TRANSLITERASI	v
ABSTRAK	vi
RIWAYAT HIDUP PENELITI	vii
KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMAKASIH	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian	6
1. Kegunaan Teoritis	6
2. Kegunaan Praktis	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Konsep dan Teori	8
1. Persepsi	8
2. Ekspektasi	14
3. Kualitas Pelayanan.....	18
4. Kepuasan Pelanggan	24
5. Bank Syariah	33
B. Kajian Penelitian Terdahulu.....	43
C. Kerangka Berpikir	46
D. Hipotesis	48
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	49
A. Metode dan Pendekatan.....	49
B. Jenis dan Sumber Data	49
C. Populasi dan Sampel	49

D. Alat Ukur Sikap	51
E. Operasionalisasi Variabel	52
F. Teknik Pengumpulan Data.....	53
G. Teknik Analisis Data	53
1. Analisis Deskriptif.....	53
2. Uji Validitas	54
3. Uji Reliabilitas	54
4. Uji Asumsi Klasik.....	55
5. Analisis Regresi Linear Berganda	56
6. Uji Hipotesis Parsial (Uji T).....	57
7. Uji Hipotesis Simultan (Uji F)	58
8. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	59
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	60
A. Hasil Penelitian	60
1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	60
2. Pengujian Hipotesis Penelitian.....	63
B. Pembahasan	79
1. Pengaruh Persepsi pada Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bandung Suniaraja	79
2. Pengaruh Ekspektasi pada Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bandung Suniaraja.....	82
3. Pengaruh Persepsi dan Ekspektasi pada Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bandung Suniaraja.....	84
BAB V PENUTUP.....	87
A. KESIMPULAN.....	87
B. SARAN.....	87
DAFTAR PUSTAKA	xiv
LAMPIRAN LAMPIRAN.....	xiv