

DAFTAR ISI

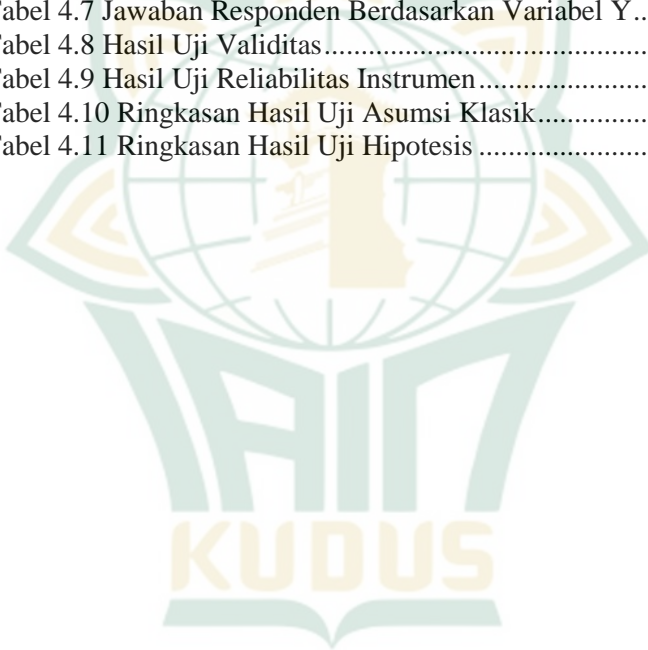
HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	ii
PENGESAHAN MUNAQQSAH	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
E. Sistematika Penulisan.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Deskripsi Teori.....	7
1. <i>Self Service Technology</i>	7
a. Pengertian <i>Self Service Technology</i>	7
b. Dimensi <i>Self Service Technology</i>	8
c. Tipe – Tipe <i>Self Service Technology</i>	9
d. Faktor – Faktor Yang Mendorong <i>Self Service</i> <i>Technology</i>	9
e. <i>Self Service Technology</i> Dalam Perspektif Islam.....	10
2. Kualitas Layanan	12
a. Pengertian Kualitas Layanan.....	12
b. Dimensi Kualitas Layanan	12
c. Jenis Kualitas Layanan.....	14
d. Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan	15
e. Kualitas Layanan Dalam Perspektif Islam	18
3. Kepuasan Nasabah.....	19
a. Pengertian Kepuasan Nasabah	19
b. Teknik Pengukuran Kepuasan Nasabah.....	20
c. Dimensi Kepuasan Nasabah.....	22

d.	Strategi Kepuasan Nasabah.....	23
e.	Tipe – Tipe Kepuasan Nasabah.....	24
f.	Cara Mengevaluasi Kepuasan Nasabah	25
g.	Faktor – Faktor Pengukuran Kepuasan Nasabah	27
h.	Manfaat Kepuasan Nasabah	28
i.	Kepuasan Nasabah Dalam Perspektif Islam.....	28
B.	Penelitian Terdahulu	29
C.	Kerangka Berfikir.....	32
D.	Hipotesis.....	32
BAB III METODE PENELITIAN		
A.	Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	34
B.	Populasi dan Sampel	34
C.	Identifikasi Variabel.....	36
D.	Definisi Operasional Variabel	36
E.	Teknik Pengumpulan Data.....	40
F.	Teknik Analisis Data.....	41
1.	Uji Instrumen	41
2.	Uji Asumsi Klasik	42
3.	Uji Multikolinearitas.....	43
4.	Uji Heteroskedastisitas	43
5.	Uji Hipotesis	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
A.	Hasil Penelitian	46
1.	Gambaran Objek Penelitian.....	46
2.	Karakteristik Responden.....	48
3.	Analisis Responden	51
4.	Analisis Data.....	58
1.	Uji Validitas	58
2.	Uji Reliabilitas	60
3.	Uji Asumsi Klasik	60
a.	Uji Normalitas.....	61
b.	Uji Multikolinearitas.....	61
c.	Uji Heteroskedastisitas	62
4.	Uji Hipotesis	62
a.	Analisis Regresi Berganda.....	63
b.	Uji T.....	64
c.	Uji F.....	65
d.	Koefisien Determinasi (R^2).....	65

B. Pembahasan.....	66
1. Pengaruh <i>Self Service Technology</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Bank Syariah Indonesia KC. Kudus A. Yani 1.....	66
2. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Bank Syariah Indonesia KC. Kudus A. Yani 1.....	69
3. Pengaruh <i>Self Service Technology</i> dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Bank Syariah Indonesia KC. Kudus A. Yani 1.....	73
BAB V PENUTUP	
A. Simpulan.....	75
B. Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Dimensi dan Indikator Model SERVQUAL	13
Tabel 2.2 Tipe – Tipe Kepuasan dan Ketidakpuasan Konsumen..	24
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	36
Tabel 4.1 Responden Menurut Jenis Kelamin.....	49
Tabel 4.2 Responden Menurut Usia	49
Tabel 4.3 Responden Menurut Pendidikan	50
Tabel 4.4 Responden Menurut Lama Menjadi Nasabah	50
Tabel 4.5 Jawaban Responden Berdasarkan Variabel X1	51
Tabel 4.6 Jawaban Responden Berdasarkan Variabel X2.....	53
Tabel 4.7 Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Y.....	56
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas.....	58
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	60
Tabel 4.10 Ringkasan Hasil Uji Asumsi Klasik.....	60
Tabel 4.11 Ringkasan Hasil Uji Hipotesis	62



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir 32
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia..... 48

