

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PERNYATAAN

PEDOMAN TRANSLITERASI

ABSTRAK

KATA PENGANTAR..... i

DAFTAR ISI iv

DAFTAR TABEL vii

DAFTAR GAMBAR..... viii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah..... 1

B. Rumusan Masalah..... 7

C. Tujuan Penelitian 7

D. Kegunaan Penelitian 7

BAB II KERANGKA TEORITIS

A. Landasan Teori 8

1. Kualitas Pelayanan..... 8

a. Pengertian Kualitas Pelayanan..... 8

b. Dimensi Kualitas Pelayanan 9

c. Model Kualitas Pelayanan19

2. Kepuasan 22

a. Pengertian Kepuasan	22
b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan.....	24
c. Cara Mengukur Kepuasan.....	25
d. Dimensi Kepuasan Nasabah.....	26
B. Penelitian Terdahulu.....	26
C. Kerangka Pemikiran.....	29
D. Hipotesis.....	30

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian	31
B. Operasional Variabel.....	32
C. Populasi dan Sample	36
D. Teknik Pengumpulan Data	38
E. Instrumen Penelitian	39
F. Uji Persyaratan Data	46
G. Teknik Analisis Data.....	47
H. Waktu dan Tempat Penelitian.....	51

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Kondisi Objektif LKMS Ranah Indah Darussalam	52
1. Profil LKMS Ranah Indah Darussalam.....	52
2. Struktur Organisasi LKMS Ranah Indah Darussalam	53
3. Sejarah LKMS Ranah Indah Darussalam.....	57
4. Maksud dan Tujuan LkMS Ranah Indah Darussalam	58

5. Program-Program LKMS Ranah Indah Darussalam.....	59
6. Status Dana Program.....	59
7. Kegiatan Usaha.....	60
8. Karakteristik LKMS Ranah Indah Darussalam.....	60
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan	60
1. Uji Persyaratan Analisis Data.....	60
2. Deskripsi Data.....	62
3. Analisis Data.....	64
4. Uji Signifikansi T.....	66
5. Uji Koefisien Determinan R ²	66
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	67
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah LKMS Bank Wakaf Ranah Indah Darussalam.....	67

BAB V PENUTUP

A. Simpulan.....	68
B. Saran.....	69

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN