

**DAFTAR ISI**

SCAN KARTU TANDA MAHASISWA (KTM) .....	ii
PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT .....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI .....	v
PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
ABSTRAK .....	ix
<i>ABSTRACT</i> .....	x
DAFTAR ISI .....	xi
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.4.1 Manfaat Bagi Penulis .....	6
1.4.2 Manfaat Bagi Pembaca .....	6
1.4.3 Manfaat Bagi Perusahaan .....	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA .....	7
2.1 Kepuasan Nasabah .....	7
2.1.1 Faktor-Faktor yang Mendorong Kepuasan Pelanggan .....	8
2.1.2 Faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi pelanggan.....	8
2.1.3 Manfaat kepuasan pelanggan .....	9
2.1.4 Indikator Kepuasan Pelanggan .....	9
2.1.5 Metode-metode pengukuran kepuasan pelanggan .....	10
2.2 Pengertian Produk .....	11
2.2.1 Pengertian Kualitas Produk .....	11
2.2.2 Harga .....	12
2.2.3 Tempat.....	12
2.2.4 Promosi .....	12
2.2.5 Produk Tabungan Bank Syariah Indonesia .....	13

2.3	Penelitian Terdahulu .....	14
BAB III. METODELOGI PENELITIAN .....		16
3.1	Jenis Penelitian .....	16
3.2	Lokasi Penelitian .....	16
3.3	Populasi dan Sampel .....	17
3.3.1	Populasi .....	17
3.3.2	Sampel .....	17
3.4	Variabel Penelitian .....	17
3.5	Sumber Data .....	19
3.6	Teknik Pengumpulan Data .....	19
3.7	Instrumen Penelitian .....	19
3.8	Pengolahan dan Analisis Data .....	22
3.9	Metode Analisis Data .....	22
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN .....		25
4.1	Gambaran Umum Perusahaan .....	25
4.2	Hasil Penelitian .....	25
4.2.1	Karakteristik Responden .....	25
4.2.2	Persepsi Tingkat Kepuasan Nasabah .....	29
4.2.3	Hasil Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin.....	30
4.2.4	Hasil Presentase Jawaban Pertanyaan Dimensi Kualitas Produk ...	31
4.2.5	Hasil Presentase Jawaban Pertanyaan Dimensi Harga.....	32
4.2.6	Hasil Presentase Jawaban Pertanyaan Dimensi Kesesuaian Harapan.....	32
4.2.7	Hasil Presentase Jawaban Pertanyaan Dimensi Merekomendasikan dan Pembelian Ulang .....	33
4.3	Pembahasan .....	34
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN .....		37
5.1	Kesimpulan .....	37
5.2	Saran .....	38
DAFTAR PUSTAKA .....		39
LAMPIRAN .....		38

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1	Jumlah Perbankan Syariah .....	2
Tabel 1.2	Total Produk Dana Tabungan Bank Umum Syariah .....	3
Tabel 3.3	Total Produk Dana Tabungan Bank Syariah Indonesia .....	4
Tabel 3.1	Tabel Variable Penelitian .....	18
Tabel 3.2	Tabel Instrumen Penelitian .....	20
Tabel 3.3	Skor Pernyataan Instrumen Skala <i>Likert</i> .....	22
Tabel 3.4	Kategori Nilai Persentase .....	24

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Bank sebagai perantara keuangan .....	1
Gambar 2.1	Produk Tabungan Bank Syariah Indonesia .....	13
Gambar 4.2.1	Responden berdasarkan jenis kelamin .....	26
Gambar 4.2.2	Responden berdasarkan usia .....	27
Gambar 4.2.3	Responden berdasarkan produk pekerjaan .....	27
Gambar 4.2.4	Responden berdasarkan produk tabungan .....	28
Gambar 4.2.5	Diagram batang persepsi tingkat kepuasan nasabah .....	29
Gambar 4.2.6	Presentase Keseluruhan Berdasarkan Jenis Kelamin .....	30
Gambar 4.2.7	Presentase dimensi berdasarkan jenis kelamin .....	30
Gambar 4.2.8	Persentase jawaban pertanyaan dimensi kualitas produk .....	31
Gambar 4.2.9	Persentase jawaban pertanyaan dimensi harga .....	32
Gambar 4.2.10	Persentase jawaban pertanyaan dimensi kesesuaian harapan .....	33
Gambar 4.2.11	Persentase jawaban pertanyaan dimensi merekomendasikan dan pembelian ulang .....	33

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1	Instrumen Penelitian.....	41
Lampiran 2	Hasil Penelitian.....	44