

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Abstraksi	iv
Daftar Isi	v
Daftar Tabel	ii
Daftar Gambar	iii
Daftar Lampiran	
BAB I Pendahuluan	
A. Latar Belakang	1
B. Permasalahan	8
C. Pembatasan Masalah	9
D. Tujuan Penelitian	9
E. Manfaat Penelitian	9
F. Kerangka Pemikiran	10
G. Metode Penelitian	33
1. Bentuk Penelitian	33
2. Populasi dan Sampel	34
3. Teknik Pengumpulan Data	35
4. Variabel Penelitian	36
5. Hipotesis Penelitian	38

6. Analisis Data	39
BAB II Gambaran Umum Objek Penelitian	
A. Pengertian dan Mekanisme Operasional Bank Syariah	41
B. Gambaran Umum PT. Bank Muamalat Indonesia (BMI) Tbk	46
C. Gambaran Umum PT. Bank Syariah Mandiri (Persero)	50
BAB III Analisa Data	
A. Karakteristik Responden	55
1. Umur Responden	55
2. Jenis Kelamin	57
3. Tingkat Pendidikan	58
4. Pekerjaan	59
5. Penghasilan	59
B. Analisis Mean Dimensi Kualitas Jasa	60
C. Analisis Indikator Dimensi Kualitas Jasa	64
1. Dimensi Compliance	65
2. Dimensi Tangible	68
3. Dimensi Reliability	69
4. Dimensi Responsiveness	72
5. Dimensi Assurance	74
6. Dimensi Empathy	76

BAB IV Kesimpulan dan Saran	
A. Kesimpulan	79
B. Saran	80
Daftar Pustaka	82
Lampiran	85