

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DATAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi dan Pembatasan Masalah	4
1.3 Perumusan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1 Tinjauan Teori.....	8
2.1.1 Pengertian Bank.....	8
2.1.2 Perbedaan Bank Konvensional dan Bank Syariah.....	9
2.1.3 Riba.....	9
2.1.4 Prinsip-Prinsip Perbankan Syariah	10
2.1.5 Segmentasi Pasar	13
2.1.6 Bauran Pemasaran Jasa.....	16
2.1.7 Kriteria Memilih Bank.....	20
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya	24

2.3 Hubungan Antar Variabel	26
2.4 Hipotesis	26
2.5 Model Penelitian	27
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Disain Riset	28
3.2 Jenis dan Sumber Data	28
3.3 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	29
3.3.1 Populasi	29
3.3.2 Sampel	29
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel	29
3.4 Unit Analisis	30
3.5 Definisi Operasional Variabel	30
3.5.1 Variabel Independen	30
3.5.2 Variabel Dependen	33
3.5.3 Dimensi dan Indikator	33
3.6 Teknik Analisis Data	34
3.6.1 Uji Instrumen Penelitian	34
3.6.2 Uji Asumsi Klasik	35
3.6.3 Regresi Berganda	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
4.1 Hasil Penelitian	43
4.1.1 Gambaran Umum Nasabah Bank Syariah Mandiri	43
4.2 Statistik Deskriptif	46
4.2.1 Uji Instrumen Penelitian	46
4.2.2 Uji Asumsi Klasik	47
3.2.3 Uji Regresi Linear Berganda	51
4.3 Pembahasan	57

4.3.1 Uji Hipotesis	57
4.4 Temuan Penelitian	60
4.5 Keterbatasan Penelitian.....	61
BAB V KESIMPULAN, SARAN DAN IMPLIKASI HASIL PENELITIAN	63
5.1 Kesimpulan	63
5.2 Saran	64
5.3 Implikasi Penelitian	66
DAFTAR REFERENSI	67
LAMPIRAN.....	69

DAFTAR TABEL

2.1	Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional	9
2.2	Segmentasi Pasar.....	15
3.3	Penelitian Sebelumnya	25
3.4	Dimensi dan Indikator.....	33
4.1	Karakteristik Nasabah Bank Syariah Mandiri Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
4.2	Karakteristik Nasabah Bank Syariah Mandiri Berdasarkan Pernikahan.....	48
4.3	Karakteristik Nasabah Bank Syariah Mandiri Berdasarkan Usia	49
4.4	Karakteristik Nasabah Bank Syariah Mandiri Berdasarkan Pendidikan.....	50
4.5	Karakteristik Nasabah Bank Syariah Mandiri Berdasarkan Pekerjaan.....	50
4.6	Uji Instrumen Penelitian	52
4.7	Coefficients	54
4.8	Coefficients	56
4.9	Model Summary.....	57
4.10	ANOVA	58
4.11	Coefficient.....	59
4.12	Uji Hipotesis	60
4.13	Faktor Determinan	62

DAFTAR GAMBAR

2.1	Model Penelitian	27
4.1	Graik P-P Plot	53
4.2	Graik Scatterplot	55

DATAR LAMPIRAN

1	Kuesioner	69
2	Rata-rata Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri.....	72
3	Tabulasi Data	73