

DAFTAR ISI

Nomor	Judul	Halaman
ABSTRAK		iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI		v
PERNYATAAN ORISINALITAS.....		vi
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN		vii
KATA PENGANTAR.....		viii
DAFTAR ISI.....		x
DAFTAR TABEL		xiii
DAFTAR GAMBAR.....		xiv
DAFTAR LAMPIRAN		xv
BAB I PENDAHULUAN.....		1
A. Latar Belakang Masalah.....		1
B. Identifikasi Masalah		11
C. Pembatasan Masalah		11
D. Perumusan Masalah.....		12
E. Kegunaan Penelitian		12
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR, DAN PERUMUSAN HIPOTESIS.....		13
A. Deskripsi Teoretis		13
1. Kepuasan Nasabah		13
2. Pengetahuan tentang Produk Syariah.....		22
B. Kerangka Berpikir		38

C. Perumusan Hipotesis	39
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	40
A. Tujuan Penelitian.....	40
B. Tempat dan Waktu Penelitian	40
C. Metode Penelitian.....	41`
D. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	41
E. Instrumen Penelitian	42
1. Kepuasan Nasabah (Variabel Y).....	43
a. Definisi Konseptual	43
b. Definisi Operasional	43
c. Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Nasabah.....	44
d. Validasi Instrumen Kepuasan Nasabah	45
2. Pengetahuan Tentang Produk Syariah (Variabel X)	47
a. Definisi Konseptual	47
b. Definisi Operasional	47
c. Kisi-kisi Instrumen Pengetahuan Produk Syariah	47
d. Validasi Instrumen Pengetahuan Produk Syariah	49
F. Konstelasi Hubungan Antar Variabel	50
G. Teknik Analisis Data	50
1. Persamaan Regresi	50
2. Uji Persyaratan Analisis.....	51
3. Uji Hipotesis	53
4. Uji Keberartian Koefisien Korelasi.....	54
5. Uji Koefisien Determinasi	55

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	56
A. Deskripsi Data	56
1. Kepuasan Nasabah.....	56
2. Pengetahuan Tentang Produk Syariah.....	59
B. Analisis Data	61
1. Perhitungan Persamaan Regresi	61
2. Uji Persyaratan Analisis	62
3. Uji Hipotesis	64
4. Perhitungan Keberartian Koefisien Korelasi	65
5. Koefisien Determinasi	66
C. Interpretasi Data	66
D. Keterbatasan Penelitian.....	67
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	69
A. Kesimpulan.....	69
B. Implikasi	70
C. Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN-LAMPIRAN	75
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	140

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
I.1	Jumlah Nasabah Pegadaian Syariah Kramat Raya.....	10
III.1	Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Nasabah (Y).....	44
III.2	Skala Penilaian Kepuasan Nasabah	45
III.3	Kisi-Kisi Instrumen Pengetahuan Produk Pegadaian Syariah (X)	47
III.4	Skala Penilaian Pengetahuan Produk Pegadaian Syariah	48
III.5	Konstelasi Hubungan Antar Variabel	50
III.6	Anava	52
IV.1	Distribusi Frekuensi Variabel Y (Kepuasan Nasabah)	56
IV.2	Perhitungan Indikator Variabel Kepuasan Nasabah	58
IV.3	Distribusi Frekuensi Variabel X (Pengetahuan Produk Syariah)	59
IV.4	Perhitungan Indikator Variabel Pengetahuan Produk Syariah....	61
IV.5	ANOVA Untuk Uji Keberartian Dan Kelinearan Persamaan Regresi	63
IV.6	Pengujian Signifikansi Koefisien Antar Variabel X Dan Y	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
II.1	Konsep Kepuasan Nasabah	21
IV.1	Grafik Histogram Kepuasan Nasabah	57
IV.2	Grafik Histogram Pengetahuan Produk Syariah	60
IV.3	Grafik Persamaan Regresi	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1.	Kuesioner Uji Coba.....	76
2.	Kuesioner Penelitian	81
3.	Data Hasil Uji Coba Instrumen Variabel Y	85
4.	Data Hasil Uji Coba Instrumen Variabel X	86
5.	Langkah Perhitungan Uji Coba Variabel X	87
6.	Data Hasil Uji Validitas Variabel X.....	89
7.	Rekapitulasi Uji Validitas Butir Tes Objektif Variabel X	90
8.	Data Hasil Reliabilitas Variabel X.....	91
9.	Data Hasil Perhitungan Uji Validitas Variabel Y	92
10.	Langkah-langkah Perhitungan Uji Validitas Variabel Y	93
11.	Data Hasil Uji Validitas Variabel Y.....	94
12.	Data Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y	95
13.	Data Penelitian Variabel Y.....	96
14.	Proses Perhitungan Grafik Histogram Variabel Y	99
15.	Grafik Histogram Variabel Y	100
16.	Data Penelitian Variabel X.....	101
17.	Proses Perhitungan Grafik Histogram Variabel X.....	104
18.	Grafik Histogram Variabel X.....	105
19.	Tabulasi Data	106
20.	Tabel Perhitungan Rata-rata, varians dan simpangan baku X dan Y	109
21.	Perhitungan Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku.....	112
22.	Data Berpasangan Variabel X dan Variabel Y.....	113
23.	Perhitungan Uji Linieritas dengan Persamaan Regresi Linier	116
24.	Tabel Untuk Menghitung $\hat{Y} = a + bX$	117
25.	Tabel Perhitungan Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku	120
26.	Perhitungan Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku	123
27.	Perhitungan Normalitas Galat Taksiran Y Atas X.....	124
28.	Langkah Perhitungan Uji Normalitas Galat Taksiran.....	127

29. Perhitungan Uji Keberartian Regresi	128
30. Perhitungan Uji Kelinearan Regresi	130
31. Perhitungan Jumlah Kuadrat Galat Taksiran	131
32. Tabel Anava untuk Uji Keberartian dan Uji Kelinearan Regresi..	134
33. Perhitungan Koefisien Korelasi Product Moment	135
34. Perhitungan Uji Signifikansi	136
35. Perhitungan Uji Koefisien Determinasi	137
36. Perhitungan Indikator yang Dominan Variabel Y	138
37. Perhitungan Indikator yang Dominan Variabel X	139