

## DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL DALAM .....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	ii
PERNYATAAN KEASLIHAN .....	iii
PENGESAHAN .....	iv
MOTTO .....	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TRANSLITERASI .....	xii
<b>BAB I : PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Kegunaan Hasil Penelitian .....	10
<b>BAB II : KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>11</b>
A. Landasan Teori.....	11
1. Kualitas Produk.....	11
a. Pengertian Kualitas Produk .....	11
b. Indikator Kualitas Produk .....	11
2. Kualitas Layanan .....	14
a. Pengertian Kualitas Layanan .....	14
b. Indikator kualitas Layanan .....	15
3. Konsumen .....	18
a. Perilaku Konsumen .....	18
b. Faktor yang mempengaruhi konsumen .....	18
4. Tabungan Mudharabah .....	20
a. Pengertian Tabungan Mudharabah .....	20
b. Landasan Syariah tentang Tabungan .....	21
B. Penelitian Terdahulu Yang Relevan .....	23

C. Kerangka Konseptual .....	27
D. Hipotesis .....	28
<b>BAB III : METODE PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
A. Jenis Penelitian .....	30
B. Waktu dan Tempat Penelitian .....	30
C. Populasi dan Sampel Penelitian .....	31
D. Variabel Penelitian .....	32
E. Definisi Operasional .....	33
F. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	34
1. Uji Validitas .....	34
2. Uji Reliabilitas .....	35
G. Data dan Sumber Data .....	36
1. Jenis Data .....	36
2. Sumber Data .....	36
H. Teknik Pengumpulan Data .....	38
I. Teknik Analisis Data .....	40
1. Uji Asumsi Klasik .....	40
2. Analisis Regresi Linier Berganda .....	42
3. Uji F .....	43
4. Uji t .....	44
<b>BAB IV : HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>46</b>
A. Deskripsi Umum Objek Penelitian .....	46
1. Lokasi Penelitian .....	46
a. Profil Bank Syariah .....	46
b. Struktur Organisasi, Personalia, dan Deskripsi Tugas.....	47
c. Produk dan Aplikasi Akad .....	48
2. Karakteristik Responden .....	52
B. Analisis Data .....	56
1. Analisis Deskriptif .....	56
2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	70
a. Uji Validitas .....	70
b. Uji Reliabilitas .....	73
3. Analisis Kuantitatif .....	74
a. Uji Asumsi Klasik .....	74
1. Uji Normalitas .....	74
2. Uji Multikolinearitas .....	75
3. Uji Heterokedastisitas .....	77

b.	Analisis Regresi Linier Berganda .....	78
c.	Pengujian Hipotesis .....	80
1.	Uji F .....	80
2.	Uji t .....	81
<b>BAB V</b>	<b>: PEMBAHASAN</b> .....	84
<b>BAB VI</b>	<b>: PENUTUP</b> .....	94
	A. Simpulan .....	94
	B. Saran .....	95

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR TRANSLITERASI

Di dalam naskah skripsi ini banyak dijumpai nama dan istilah teknis (*technical term*) yang berasal dari bahasa Arab ditulis dengan bahasa latin. Pedoman transliterasi yang digunakan untuk penulisan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Fonem konsonan Arab, yang dalam sistem tulisan Arab seluruhnya dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasinya ke tulisan latin sebagian dilambangkan dengan lambang huruf, sebagian tanda dan sebagian lainnya dengan huruf dan tanda sekaligus, seperti:

ARAB		LATIN	
Konsonan	Nama	Konsonan	Nama
ا	Alif		Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	s\	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	h}	Ha
خ	Kha	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ẓ	Zet (dengan titik di tas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan Ye
ص	Sad	s}	Es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	d}	De (dengan titik di bawah)
ط	Ta	t}	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	Z{	Zet (dengan titik di bawah)
ع	Ain	‘	Koma terbalik (di atas)

غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	,	Apostrof
ي	Ya	Y	Ya

2. Vokal tunggal atau *monoftong* bahasa Arab yang lambangnya hanya berupa tanda atau *h}arakat*, transliterasinya dalam bahasa latin dilambangkan dengan huruf sebagai berikut:
  - a. Tanda *fath}ah* dilambangkan dengan huruf *a*, misal *is}bat*.
  - b. Tanda *kasrah* dilambangkan dengan huruf *i*, misalnya *Ibra>hi>m*.
  - c. Tanda *d}ammah* dilambangkan dengan huruf *u*, misalnya *Muhammad*.
3. Vokal rangkap atau diftong bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dengan huruf, transliterasinya dalam tulisan latin dilambangkan dengan gabungan huruf sebagai berikut:
  - a. Vokal rangkap *aw* dilambangkan dengan gabungan huruf *aw*, misalnya *dawraqy*.
  - b. Vokal rangkap *ay* dilambangkan dengan gabungan huruf *ay*, misalnya *Zayla'iy*.
4. Vokal panjang atau *maddah* yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya dilambangkan dengan huruf dan tanda *macron* (coretan horisontal) di atasnya, misalnya: *Mazi>d*, *Ibra>hi>m*.
5. *Syaddah* atau *taysdi>d* yang dilambangkan dengan tanda *syaddah* atau *tasydi>d*, transliterasinya dalam tulisan latin dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang bertanda *syaddah* itu, misalnya *Muhammad*.
6. Kata sandang dalam bahasa Arab yang dilambangkan dengan huruf *l* transliterasinya dalam tulisan latin dilambangkan dengan huruf yang sesuai dengan bunyinya dan ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan diberi kata sempang sebagai penghubung. Misal: *al-h}aris\*
7. *Ta>' marbu>t}ah* mati atau yang dibaca seperti *berharakat sukun*, dalam tulisan latin dilambangkan dengan huruf "h", sedangkan *ta>' marbu>t}ah* yang hidup dilambangkan dengan huruf "t", misalnya: *h}umayd}ah* atau *h}umayd}ata*.
8. Tanda *apostrof* (') sebagai transliterasi huruf *hamzah* hanya berlaku untuk yang terletak di tengah atau di akhir kata, misalnya *Nisa> '* Sedangkan di awal kata, huruf *hamzah* tidak dilambangkan dengan apapun, misal *ahmad*.