



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	viii
<b>BAB I      PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	9
C. Rumusan Masalah .....	9
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	9
E. Hipotesis .....	11
F. Metode Penelitian.....	10
1. Lokasi Penelitian.....	11
2. Subyek dan Objek Penelitian.....	11
3. Sumber Data .....	11
4. Populasi dan Sampel.....	12
5. Metode Pengumpulan Data.....	13
6. Metode Analisa Data.....	14
7. Metode Kerangka Berfikir.....	20
8. Variabel.....	21
9. Penelitian Terdahulu .....	22
G. SistematikaPenulisan.....	23
<b>BAB II      GAMBARAN UMUM PT.BPR GANTO NAGARI                   1954 LUBUK ALUNG</b>	
A. Sejarah Berdirinya PT.BPR Ganto Nagari 1954 .....	25
B. Visi dan misi PT.BPR Ganto Nagari 1954 .....	26
C. Produk dan Jasa PT.BPR Ganto Nagari 1954.....	27
D. Struktur Organisasi PT.BPR Ganto Nagari 1954.....	30



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<b>BAB III</b>	<b>LANDASAN TEORI TENTANG KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH</b>	
A.	Pelayanan .....	35
1.	Pengertian Pelayanan .....	35
2.	Fungsi Pelayanan .....	36
3.	Bentuk – bentuk Pelayanan.....	37
4.	Ciri-Ciri Pelayanan yang baik .....	38
5.	Standar Layanan .....	39
B.	Kualitas Pelayanan .....	41
C.	Kualitas Pelayanan Dalam Pandangan Islam.....	47
D.	Simpanan Masyarakat Nagari (Simasna ) .....	52
E.	Kepuasan Nasabah .....	53
1.	Pengertian Kepuasan Nasabah .....	53
2.	Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah.....	55
3.	Pengukuran Kepuasan Nasabah.....	58
F.	Kepuasan Nasabah Dalam Pandangan Islam .....	61
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A.	Standar Pelayanan PT.BPR Ganto Nagari 1954 Lubuk Alung.....	67
B.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Simpanan Masyarakat Nagari pada PT.BPR Ganto Nagari 1954 Lubuk Alung. ....	69
C.	Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Simpanan Masyarakat Nagari Menurut Ekonomi Syariah .....	88
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP</b>	
A.	Kesimpulan .....	94
B.	Saran .....	95
	<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
	<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Perkembangan jumlah penabung pada PT. BPR Ganto Nagari 1954 Lubuk Alung Tahun 2011 s/d 2015 .....	7
Tabel 1.2	Skala Pengukuran .....	16
Tabel 1.3	Pedoman Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi .....	19
Tabel 1.4	Definisi Operasional Variabel .....	20
Tabel 1.5	Penelitian Terdahulu .....	21
Tabel IV.1	Data Responden Menurut Jenis Kelamin.....	70
Tabel IV.2	Data Responden Menurut Usia.....	70
Tabel IV.3	Data Responden Menurut Pekerjaan.....	71
Tabel IV.4	Deskriptif Statistik .....	72
Tabel IV.5	Tanggapan responden terhadap variabel Bukti Fisik (Tangibles).....	73
Tabel IV.6	Tanggapan responden terhadap variabel Perhatian (Empahty) .....	74
Tabel IV.7	Tanggapan responden terhadap variabel kehandalan (Reliability).....	75
Tabel IV.8	Tanggapan responden terhadap variabel daya tanggap (Responsiveness) .....	76
Tabel IV.9	Tanggapan responden terhadap variabel Jaminan (Assurance) .....	77
Tabel IV.10	Tanggapan responden terhadap variabel kepuasan nasabah.....	79
Tabel IV.11	Hasil Uji Validitas .....	81
Tabel IV.12	Hasil Uji Reliabilitas.....	82
Tabel IV.13	Uji Persamaan Regresi Linear Sederhana.....	84
Tabel IV.14	Hasil Uji T .....	86
Tabel IV.15	Hasil Uji Koefisien Korelasi.....	87

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1	Model Kerangka Berfikir .....	20
Gambar IV.1	P-P Plot.....	83
Gambar IV.2	Uji Heteroskedastisitas.....	84

