

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah	9
1.2.1 Identifikasi Masalah	9
1.2.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	10
1.3.1 Maksud Penelitian	10
1.3.2 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Kegunaan Penelitian.....	11
1.4.1 Kegunaan Praktis.....	11
1.4.2 Kegunaan Akademis.....	11
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian	12
1.5.1 Lokasi Penelitian	12
1.5.2 Waktu Penelitian	12
BAB II.....	13
KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN & HIPOTESIS.....	13
2.1 Kajian Pustaka.....	13
2.1.1 Definisi Religiusitas	13
2.1.1.1 Sikap Religiusitas	15
2.1.1.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi Religiusitas	16
2.1.1.3 Dimensi Religiusitas	16
2.1.1.4 Indikator Religiusitas	18
2.1.2 Definisi Kualitas Pelayanan.....	20
2.1.2.1 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	21

2.1.2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	23
2.1.2.4 Indikator Kualitas Pelayanan.....	23
2.1.3 Definisi Preferensi	24
2.1.3.1 Langkah-Langkah Membentuk Preferensi	25
2.1.3.2 Faktor-Faktor Preferensi	26
2.1.3.3 Prinsip-Prinsip Preferensi.....	27
2.1.3.4 Indikator Preferensi.....	28
2.1.4 Penelitian Terdahulu	28
2.2 Kerangka Pemikiran	35
2.2.1 Hubungan Religiusitas terhadap Preferensi	39
2.2.2 Hubungan Kualitas pelayanan terhadap Preferensi	39
2.2.3 Hubungan Religiusitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Preferensi.....	39
2.3 HIPOTESIS.....	41
BAB III.....	43
METODELOGI PENELITIAN.....	43
3.1 Objek Penelitian.....	43
3.2 Metode Penelitian.....	44
3.2.1 Desain Penelitian	44
3.2.2 Operasional Variabel	47
3.2.3 Sumber dan Teknik Penentuan Data	50
3.2.3.1 Sumber Data (Primer dan Sekunder)	50
3.2.3.2 Populasi dan Sampel Penelitian.....	51
3.2.4 Teknik Pengumpulan Data.....	53
3.2.4.1 Uji Validitas	55
3.2.4.2 Uji Reliabilitas.....	58
3.2.4.3 Uji MSI (<i>Method of Successive Interval</i>).....	60
3.2.5 Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis	61
3.2.5.1 Rancangan Analisis	61
3.2.5.1.1 Analisis Deskriptif (Kualitatif)	61
3.2.5.1.2 Analisis Verifikatif (Kuantitatif)	63
3.2.5.2 Pengujian Hipotesis	69
BAB IV	73

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	73
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	73
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	73
4.1.2 Profil BRI Syariah KCP Majalengka	74
4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan	76
4.2 Tingkat Pengembalian Kuesioner (<i>Response Rate</i>)	77
4.3 Karakteristik Responden	78
4.3.1 Karakteristik Berdasarkan Agama	78
4.3.2 Karakteristik Berdasarkan Usia	79
4.3.3 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	80
4.5 Analisis Deskriptif	81
4.5.1 Tanggapan Responden Pada Variabel Religiusitas	81
4.5.2 Tanggapan Responden Pada Variabel Kualitas Pelayanan	86
4.5.3 Analisis Deskriptif Variabel Preferensi	92
4.6 Analisis Verifikatif	98
4.6.1 Analisis Regresi Linier Berganda	98
4.6.2 Asumsi Klasik	99
4.6.3 Uji Analisis Korelasi	103
4.6.4 Koefisien Determinasi (R^2)	105
4.7 Uji Hipotesis	107
4.7.1 Uji Parsial	107
4.7.2 Uji F (Simultan)	109
4.8 Pembahasan	111
BAB V	114
KESIMPULAN DAN SARAN	114
5.1. Kesimpulan	114
5.2. Saran	115
DAFTAR PUSTAKA	117
LAMPIRAN	119