

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Asumsi Penelitian	8
E. Hipotesis Penelitian	9
F. Kegunaan Penelitian	9
G. Ruang Lingkup Penelitian	10

H. Definisi Istilah	12
I. Kajian Penelitian Terdahulu	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA	18
A. Manajemen Pemasaran.....	18
B. Kualitas Pelayanan	19
C. <i>Personal Selling</i>	25
D. Keputusan Nasabah	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	36
A. Rancangan Penelitian	36
B. Populasi dan Sampel	37
C. Sumber Data	39
D. Instrumen Penelitian	39
E. Pengumpulan Data	42
F. Analisis Data	43
BAB IV DESKRIPSI DATA, PEMBUKTIAN HIPOTESIS DAN	
PEMBAHASAN	50
A. Deskripsi Data	50
B. Pembuktian Hipotesis	68
C. Pembahasan	73
BAB V PENUTUP.....	80
A. Kesimpulan	80

B. Saran	81
DAFTAR RUJUKAN	82
LAMPIRAN	87
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	128

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kajian Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 3.1. Gradasi dan Skor Instrumen Skala Likert	40
Tabel 3.2 Pedoman Kuesioner	41
Tabel 4.1 Rincian Penerimaan dan Pengembalian Kuesioner	54
Tabel 4.2 Skor Variabel Kualitas Pelayanan.....	59
Tabel 4.3 Skor Variabel <i>Personal Selling</i>	59
Tabel 4.4 Skor Variabel Keputusan Nasabah	60
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas.....	61
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas.....	62
Tabel 4.7 Hasil Uji <i>Kolmogorov Smirnov</i>	64
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinearitas.....	65
Tabel 4.9 Hasil Uji Glejser.....	67
Tabel 4.10 Hasil Uji Autokorelasi	67
Tabel 4.11 Pengambilan Keputusan Hasil Uji Autokorelasi	68
Tabel 4.12 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	69
Tabel 4.13 Hasil Uji F.....	71
Tabel 4.14 Hasil Uji T.....	71
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Desain Operasional Variabel.....	37
Gambar 4.1 BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Bandaran.....	51
Gambar 4.2 Logo BPRS Bhakti Sumekar.....	51
Gambar 4.3 Struktur Organisasi BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran	53
Gambar 4.4 Jenis Kelamin Responden	55
Gambar 4.5 Umur Responden	56
Gambar 4.6 Pekerjaan Responden	57
Gambar 4.7 Hasil Uji Normalitas <i>Probability Plot</i>	63
Gambar 4.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas <i>Scatterplot</i>	66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pernyataan Keaslian Tulisan	87
Lampiran 2 Instrumen Penelitian	88
Lampiran 3 Tabulasi Data dan Hasil Penelitian	94
Lampiran 4 Surat Tugas Pembimbing	121
Lampiran 5 Kartu Bimbingan	122
Lampiran 6 Surat Izin Penelitian	123
Lampiran 7 Surat Keterangan Telah Meneliti	124
Lampiran 8 Surat Keterangan Bebas Plagiarisme	125
Lampiran 9 Dokumentasi Penelitian	126
Lampiran 10 Riwayat Hidup	128