

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Kegunaan Penelitian	6
E. Ruang Lingkup Penelitian	7
F. Asumsi Penelitian	10
G. Hipotesis Penelitian	11
H. Defini Istilah	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	13
A. Kajian Teoritik.....	13
1. Perilaku Konsumen.....	13
2. Persepsi Nasabah	15
3. Kepercayaan.....	18
4. Kualitas Layanan	21
5. Keputusan Nasabah.....	23
6. BBS Mobile	25
B. Hubungan Variabel X dengan Variabel Y.....	27
C. Kajian Penelitian Terdahulu	28
BAB III METODE PENELITIAN	31
A. Rancangan Penelitian	31
B. Populasi dan Sampel.....	32
C. Sumber Data	33
D. Instrumen Penelitian	34
E. Pengumpulan Data.....	36
F. Analisis Data	37
BAB IV DESKRIPSI, PEMBUKTIAN HIPOTESIS, DAN PEMBAHASAN	49
A. Deskripsi	49
1. Deskripsi Perusahaan	49
2. Deskripsi Data Penelitian dan Responden	61
3. Uji Kualitas Data	68
4. Uji Asumsi Klasik.....	72
5. Analisis Regresi Linier Berganda	79
B. Pembuktian Hipotesis	80

C. Pembahasan	84
BAB V PENUTUP	91
A. Kesimpulan	91
B. Saran	92
DAFTAR RUJUKAN	93
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	96
LAMPIRAN-LAMPIRAN	97
RIWAYAT HIDUP	122