

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAM PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Asumsi Penelitian .....	10
E. Hipotesis Penelitian .....	11
F. Kegunaan Penelitian .....	12
G. Ruang Lingkup Penelitian .....	13
H. Definisi Istilah.....	15
I. Kajian Penelitian terdahulu.....	17
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>18</b>
A. Kajian Teoritik	
1. Kajian Teoritik Tentang Kualitas pelayanan.....	25
2. Kajian Teoritik Kualitas produk.....	29
3. Kajian Teoritik Tentang Citra perusahaan.....	31

4. Kajian Teoritik Tentang Minat Nasabah .....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>
A. Rancangan Penelitian.....	38
B. Populasi dan Sampel.....	39
C. Sumber Data .....	40
D. Instrumen Penelitian .....	41
E. Pengumpulan Data.....	42
F. Analisis Data.....	44
<b>BAB IV DESKRIPSI, PEMBUKTIAN HIPOTESIS, DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>57</b>
A. Deskripsi Data	
1. Profil BPRS Bhakti Sumekar .....	57
2. Deskripsi Data.....	58
B. Pembuktian Hipoetesis	
1. Analisis Regresi Linear Berganda.....	77
2. Uji Siginfikan Simultan (Uji t).....	78
3. Uji Signifikan Parsial (Uji f).....	80
4. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	81
C. Pembahasan .....	82
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>78</b>
A. Kesimpulan.....	91
B. Saran .....	92

**DAFTAR PRUJUKAN**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Perbedaan dan Persamaan Penelitian Terdahulu dengan Peneliti .....	16
Tabel 3.1 Tabel 3.2 Pedoman Kuesioner.....	61
Tabel 4.2 Tanggapan Responden Tentang Variabel Kualitas Pelayanan (X1) .....	63
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Tentang Variabel Kualitas Produk (X2) .....	65
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Tentang Variabel Citra Perusahaan (X3).....	66
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Tentang Variabel Minat Nasabah (Y).....	67
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas (X1).....	69
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas (X2).....	69
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas (X3).....	70
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas (Y).....	70
Tabel 4.12 Hasil Uji Realibilitas .....	71
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas .....	72
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas .....	73
Tabel 4.15 Hasil Uji Autokorelasi.....	75
Tabel 4.16 Hasil Pengujian Heterokodastisitas .....	76
Tabel 4.17 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda .....	77
Tabel 4.18 Hasil Uji t.....	79
Table 4.19 Hasil Uji f .....	81
Tabel 4.20 Hasil Koefisien Determinasi.....	82

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Kerangka Konseptual Penelitian.....	39
Gambar 4.1 Jenis Kelamin Responden .....	59
Gambar 4.2 Usia Responden .....	60
Gambar 4.4 Hasil Uji Heterokodastisitas .....	76

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 2 : Tabulasi Kuesioner Penelitian
- Lampiran 3 : Grafik Karakteristik Responden
- Lampiran 4 : Hasil Uji Validitas
- Lampiran 5 : Hasil Uji Reabilitas
- Lampiran 6 : Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 7 : Hasil Analisis Regresi Linear Berganda
- Lampiran 8 : Surat Keaslian Tulisan
- Lampiran 9 : Kuesioner
- Lampiran 10 : Surat Tugas Pembimbing
- Lampiran 11 : Surat Izin Penelitian
- Lampiran 12 : Surat Bukti Sudah Meneliti
- Lampiran 13 : Surat Keterangan Plagiarism
- Lampiran 14 : Kartu Bimbingan
- Lampiran 15 : Dokumentasi
- Lampiran 16 : Riwayat Hidup