

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
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.....	10
G. Ruang Lingkup Penelitian	11
H. Definisi Istilah.....	13
I. Kajian Terdahulu	14
BAB II LANDASAN TEORI	20

A. Perilaku Konsumen.....	20
B. Kualitas Pelayanan.....	24
C. Kualitas Produk.....	29
D. Keputusan Nasabah Menabung.....	33
BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Rancangan Penelitian.....	36
B. Populasi Dan Sampel.....	37
C. Sumber Data	39
D. Instrumen Penelitian	40
E. Pengumpulan Data	43
F. Analisis Data	44
BAB IV DESKRIPSI, PEMBUKTIAN HIPOTESIS, DAN	
PEMBAHASAN	56
A. Deskripsi Objek Penelitian	56
B. Pembuktian Hipotesis.....	87
C. Pembahasan	92
BAB V PENUTUP	98
A. Kesimpulan.....	98
B. Saran.....	99
DAFTAR RUJUKAN	101