

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	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Asumsi Penelitian.....	9
E. Hipotesis Penelitian	10
F. Kegunaan Penelitian	10
G. Ruang Lingkup Penelitian.....	12
H. Definisi Istilah.....	13
I. Kajian Penelitian Terdahulu	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA	21
A. Keuntungan Nasabah	21
1. Pengertian Keuntungan.....	21
2. Indikator Keuntungan Nasabah.....	22
3. Hubungan keuntungan nasabah terhadap minat menabung nasabah.....	23
B. Kualitas Layanan.....	24
1. Pengertian Kualitas	24

2. Pengertian Pelayanan	25
4. Indikator Kualitas Pelayanan	27
5. prinsip-prinsip kualitas pelayanan	29
6. karakteristik pelayanan	30
7. Hubungan kualitas layanan terhadap minat menabung nasabah.....	31
C. Minat Menabung Nasabah	32
1. Pengertian Minat.....	32
2. Tahap -Tahap Minat	33
3. Macam-Macam Minat.....	34
4. Indikator Minat Menabung	35
D. Pengertian Tabungan.....	36
1. Pengertian tabungan.....	36
2. Tujuan menabung di bank.....	36
BAB III METODE PENELITIAN	37
A. Rancangan Penelitian.....	37
B. populasi dan Sampel.....	39
C. Sumber data.....	41
D. Instrumen Penelitian	42
E. Pengumpulan Data.....	45
F. Analisis data	47
BAB IV DESKRIPSI, PEMBUKTIAN HIPOTESIS, DAN PEMBAHASAN	62
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	62
A. Deskripsi Data Responden	71
C. Deskripsi Data	75
D. Uji Kualitas Data.....	79
E. Pembahasan	93
BAB V PENUTUP.....	98
A. Kesimpulan	98
B. Saran.....	99

DAFTAR PUSTAKA.....	100
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	106
LAMPIRAN-LAMPIRAN	106
RIWAYAT HIDUP	137