

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| HALAMAN SAMPUL | |
| 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 1 PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 14 |
| C. Tujuan Penelitian | 14 |
| D. Kegunaan Penelitian..... | 15 |
| E. Ruang Lingkup Penelitian..... | 16 |
| F. Asumsi Penelitian | 17 |
| G. Hipotesis Penelitian..... | 19 |
| H. Definisi Istilah..... | 20 |
| I. Penelitian Terdahulu | 21 |
| BAB II KAJIAN TEORI | 26 |
| A. Kajian Teori Tentang Pemasaran | 26 |
| B. Kajian Teori Tentang <i>Personal Selling</i> | 30 |
| C. Kajian Teori Tentang Kualitas Pelayanan..... | 33 |
| D. Kajian Teori Tentang Perilaku Konsumen..... | 38 |
| E. Kajian Teori Tentang Keputusan Nasabah | 42 |
| F. Kajian Teori Tentang Perbankan | 46 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 49 |
| A. Rancangan Penelitian | 49 |

| | |
|---|------------|
| B. Populasi dan Sampel | 50 |
| C. Sumber Data..... | 52 |
| D. Instrumen Penelitian..... | 53 |
| E. Pengumpulan Data | 56 |
| F. Analisis Data | 58 |
| BAB IV DESKRIPSI, PEMBUKTIAN HIPOTESIS, DAN PEMBAHASAN ...71 | |
| A. Deskripsi Data..... | 71 |
| 1. Profil BPRS Bhakti Sumekar | 71 |
| 2. Deskripsi Data Penelitian dan Responden | 76 |
| B. Pembuktian Hipotesis | 93 |
| 1. Analisis Regresi Linear Berganda..... | 93 |
| 2. Uji F (Uji Simultan) | 95 |
| 3. Uji t (Uji Parsial)..... | 96 |
| 4. Koefisien Determinasi (R^2) | 98 |
| C. Pembahasan..... | 98 |
| BAB V PENUTUP | 106 |
| A. Kesimpulan | 106 |
| B. Saran..... | 107 |
| DAFTAR PUSTAKA | 108 |
| PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN | |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN | |
| RIWAYAT HIDUP | |