

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Kegunaan Penelitian.....	8
E. Ruang Lingkup Penelitian	9
F. Asumsi Penelitian.....	10
G. Hipotesis Penelitian	11
H. Definisi Istilah	11
I. Kajian Terdahulu.....	12
BAB II.....	19
LANDASAN TEORI	19
A. Pemasaran.....	19
B. Perilaku Konsumen	25
C. Kualitas Pelayanan	37
D. Biaya Penitipan (Ujrah).....	41
E. Kepuasan Nasabah.....	49
F. Perbankan Syariah.....	53
BAB III.....	56
METODE PENELITIAN.....	56
A. Rancangan Penelitian	56
B. Populasi dan Sampel.....	58

C.	Instrumen Penelitian.....	59
D.	Pengumpulan Data.....	62
E.	Analisis Data	63
BAB IV.....		75
DESKRIPSI, PEMBUKTIAN HIPOTESIS, DAN PEMBAHASAN.....		75
A.	Deskripsi Data	75
1.	Gambaran Umum Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang .	75
2.	Teristik Data Penelitian dan Responden.....	84
3.	Statistik Deskriptif	92
4.	Uji Kualitas Data	93
5.	Uji Asumsi Klasik.....	96
B.	Pembuktian Hipotesis.....	102
1.	Analisi Regresi Linier Berganda.....	102
2.	Uji Signifikan Parsial (Uji t).....	104
3.	Uji Signifikan Simultan (Uji F)	105
4.	Koefisien Determinasi (R^2).....	106
C.	Pembahasan	107
BAB V.....		113
PENUTUP.....		113
A.	Kesimpulan.....	113
B.	Saran	114
DAFTAR PUSTAKA		116

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 3.1 Pedoman Indikator.....	54
Tabel 3.2 Gradasi dan Skor Skala Likert.....	58
Tabel 4.1 Rincian Penerimaan dan Pengembalian Kuesioner.....	80
Tabel 4.2 Daftar Pernyataan Kuesioner.....	81
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	83
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	84
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	85
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan (X1).....	86
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Biaya Penitipan (ujrah) (X2).....	87
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Nasabah (Y).....	87
Tabel 4.9 Hasil Statistik Deskriptif.....	88
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas.....	90
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas.....	91
Tabel 4.12 Hasil Uji One Sampel Kolmogorov-Smirnov.....	93
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas.....	94
Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas Glejser.....	95

Tabel 4.15 Hasil Uji Autokorelasi Durbin Watson.....	96
Tabel 4.16 Hasil Uji Autokorelasi.....	96
Tabel 4.17 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	97
Tabel 4.18 Hasil Uji Parsial (t).....	99
Tabel 4.19 Hasil Uji Simultas (F).....	101
Tabel 4.20 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	102

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Nasabah Gadai Emas iB Barokah Tahun 2019-2023.....	5
Gambar 4.1 Stuktur Organisasi Bank Jatim Syariah Cabang Pembantu Sampang.....	74
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Probability Plot.....	92
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplot.....	93

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Keaslian Tulisan
- Lampiran 2 : Instrument Penelitian
- Lampiran 3 : Hasil Penelitian
- Lampiran 4 : Surat Tugas Pembimbing
- Lampiran 5 : Kartu Bimbingan
- Lampiran 6 : Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 7 : Surat Keterangan Telah Meneliti
- Lampiran 8 : Surat Keterangan Bebas Plagiasi
- Lampiran 9 : Dokumentasi Penelitian, Brosur, dll
- Lampiran 10 : Riwayat Hidup