

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---------------------------------------|----------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iii |
| ABSTRAK | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR TABEL | x |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 5 |
| C. Tujuan Penelitian..... | 6 |
| D. Asumsi Penelitian | 7 |
| E. Hipotesis Penelitian | 7 |
| F. Kegunaan Penelitian..... | 9 |
| G. Ruang Lingkup Penelitian | 10 |
| H. Definisi Istilah | 12 |
| I. Kajian Penelitian Terdahulu | 13 |
| BAB II LANDASAN TEORI | |
| A. Landasan Teori yang Digunakan..... | 17 |
| B. Perilaku Perusahaan..... | 18 |
| C. Model Perilaku Konsumen..... | 21 |

| | | |
|-----|--|----|
| | D. Pengetahuan Produk | 23 |
| | E. Citra Perusahaan | 24 |
| | F. Dimensi Citra Perusahaan | 26 |
| | G. Keputusan Nasabah | 27 |
| BAB | III METODE PENELITIAN | |
| | A. Rancangan Penelitian | 33 |
| | B. Populasi dan Sampel..... | 34 |
| | C. Sumber Data | 35 |
| | D. Instrumen Penelitian..... | 36 |
| | E. Pengumpulan Data..... | 39 |
| | F. Analisis Data | 39 |
| BAB | IV DESKRIPSI DATA, PEMBUKTIAN HIPOTESIS, DAN PEMBAHASAN | |
| | A. Deskripsi Objek Penelitian..... | 48 |
| | B. Deskripsi Data Penelitian | 53 |
| | C. Pembuktian Hipotesis..... | 54 |
| | D. Pembahasan | 65 |
| BAB | V PENUTUP | |
| | A. Kesimpulan..... | 76 |
| | B. Saran | 77 |
| | DAFTAR PUSTAKA | 78 |

DAFTAR TABEL

| Tabel | Halaman |
|--|---------|
| 1.1 Kajian Penelitian Terdahulu..... | 14 |
| 3.1 Skala Likert..... | 37 |
| 3.2 Pedoman Kuisisioner..... | 38 |
| 4.1 Rincian Data dari Angket..... | 53 |
| 4.2 Statistik Deskriptif | 54 |
| 4.3 Hasil Uji Validitas Tiap Item Pertanyaan | 56 |
| 4.4 Hasil Uji Reabilitas Tiap Item Pertanyaan..... | 57 |
| 4.5 Hasil Uji <i>Kolmogorov Smirnov</i> | 58 |
| 4.6 Hasil Uji Multikolinearitas | 59 |
| 4.7 Hasil Uji Glejser | 60 |
| 4.8 Hasil Uji T (Parsial)..... | 61 |
| 3.9 Hasil Uji F Simultan | 62 |
| 3.10 Regresi Linier Berganda | 63 |
| 3.11 Hasil Koefisien Determinasi | 64 |

DAFTAR GAMBAR

| Gambar | Halaman |
|---|---------|
| 3.1 Desain Operasional Variabel | 33 |
| 4.1 Struktur Organisasi BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan..... | 52 |