

## DAFTAR ISI

|   |             |
|---|-------------|
| <b>HALAMAN SAMPUL.....</b>                    | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN JUDUL.....</b>                     | <b>ii</b>   |
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>               | <b>iii</b>  |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>                | <b>iv</b>   |
| <b>ABSTRAK.....</b>                           | <b>v</b>    |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                    | <b>vi</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                        | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>                      | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                     | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>                   | <b>xiii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                 | <b>1</b>    |
| A. Latar Belakang Masalah.....                | 1           |
| B. Rumusan Masalah.....                       | 8           |
| C. Tujuan Penelitian.....                     | 8           |
| D. Asumsi Penelitian.....                     | 8           |
| E. Hipotesis Penelitian.....                  | 10          |
| F. Kegunaan Penelitian.....                   | 10          |
| G. Ruang Lingkup Penelitian.....              | 11          |
| H. Definisi Istilah.....                      | 13          |
| I. Kajian Penelitian Terdahulu.....           | 14          |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA.....</b>             | <b>20</b>   |
| A. Kajian Tentang Relationship Marketing..... | 20          |

|   |            |
|---|------------|
| B. Kajian Tentang Kualitas Layanan.....                 | 28         |
| C. Kajian Tentang Minat Nasabah.....                    | 30         |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>                   | <b>40</b>  |
| A. Rancangan Penelitian.....                            | 40         |
| B. Populasi dan Sampel.....                             | 42         |
| C. Sumber Data.....                                     | 43         |
| D. Instrumen Penelitian.....                            | 44         |
| E. Pengumpulan Data.....                                | 48         |
| F. Analisis Data.....                                   | 50         |
| <b>BAB IV DESKRIPSI DATA, PEMBUKTIAN HIPOTESIS, DAN</b> |            |
| <b>PEMBAHASAN.....</b>                                  | <b>55</b>  |
| A. Deskripsi Data.....                                  | 60         |
| B. Pembuktian Hipotesis.....                            | 84         |
| C. Pembahasan .....                                     | 88         |
| <b>BAB V PENUTUP.....</b>                               | <b>91</b>  |
| A. Kesimpulan.....                                      | 91         |
| B. Saran.....   | 92         |
| <b>DAFTAR RUJUKAN.....</b>                              | <b>98</b>  |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                                    | <b>102</b> |
| <b>RIWAYAT HIDUP PENELITI.....</b>                      | <b>134</b> |

## DAFTAR TABEL

| Tabel  | Halaman |
|--|---------|
| 1.1 Persamaan dan Perbedaan .....                            | 17      |
| 3.1 Alternatif Jawaban dan Skor Instrumen Skala Likert ..... | 41      |
| 3.2 Pedoman Kuesioner .....                                  | 41      |
| 3.3 Pengambilan Keputusan.....                               | 49      |
| 4.1 Rincian Penyebaran Pengambilan Kuisisioner .....         | 63      |
| 4.2 Jenis Kelamin Responden .....                            | 64      |
| 4.3 Pekerjaan Responden .....                                | 64      |
| 4.4 Usia Responden.....                                      | 65      |
| 4.5 Respon Terhadap Pernyataan X1 .....                      | 66      |
| 4.6 Respon Terhadap Pernyataan X2 .....                      | 68      |
| 4.7 Respon Terhadap Pernyataan Y .....                       | 69      |
| 4.8 Hasil Uji Validitas .....                                | 72      |
| 4.9 Hasil Uji Reliabilitas .....                             | 73      |
| 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas.....                        | 74      |
| 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....                     | 75      |
| 4.12 Hasil Uji Autokorelasi.....                             | 76      |
| 4.13 Pengambilan Keputusan Hasil Uji Autokorelasi.....       | 77      |
| 4.14 Hasil Uji Normalitas (Kolmogorov-Smirnov) .....         | 78      |
| 4.15 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....                 | 79      |
| 4.16 Hasil Uji T (Parsial) .....                             | 81      |
| 4.17 Hasil Uji F (Simultan).....                             | 82      |
| 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....          | 83      |

## DAFTAR GAMBAR

| Gambar   | Halaman |
|--|---------|
| 3.1 Desain Oprasional Penelitian .....                                   | 36      |
| 4.1 Struktur Organisasi BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan..... | 58      |
| 4.2 Logo BPRS Bhakti Sumekar.....  | 59      |
| 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplot.....                       | 75      |
| 4.4 Hasil Uji Normalitas (Normal Probability Plot) .....                 | 78      |

## DAFTAR LAMPIRAN

| Lampiran                                   | Halaman |
|--|---------|
| 1 Surat Keaslian Tulisan .....             | 97      |
| 2 Instrumen Penelitian.....                | 98      |
| 3 Hasil Penelitian .....                   | 111     |
| 4 Surat Tugas Pembimbing .....             | 120     |
| 5 Kartu Bimbingan.....                     | 121     |
| 6 Surat Izin Penelitian .....              | 122     |
| 7 Surat Keterangan Telah Meneliti.....     | 123     |
| 8 Surat Keterangan Bebas Plagiarisme ..... | 124     |
| 9 Dokumentasi Penelitian .....             | 125     |
| 10 Riwayat Hidup .....                     | 128     |