

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SKRIPSI LUAR</b> .....	i
<b>HALAMAN SKRIPSI DALAM</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	vi
<b>HALAMAN KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv
<b>ABSTRAK</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	8
C. Rumusan Masalah .....	9
D. Tujuan Penelitian .....	9
E. Kegunaan/Manfaat Penelitian .....	10
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Lingkungan.....	11
G. Penegasan Istilah.....	12
H. Sistematika Pembahasan Skripsi.....	14
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	16
A. Manajemen Pemasaran.....	16
B. Word of Mouth Promotion.....	17
1. Pengertian Promosi .....	17
2. Tujuan Promosi .....	19
3. Bauran Promosi.....	21

4. <i>Word of Mouth</i> .....	24
5. Unsur-unsur <i>Word of Mouth</i> .....	25
6. Jenis-jenis <i>Word of Mouth</i> .....	27
C. <i>Service Excellent</i> .....	28
1. Pengertian <i>Service Excellent</i> .....	28
2. Tujuan dan Manfaat <i>Service Excellent</i> .....	30
3. Konsep A6 <i>Service Excellent</i> .....	32
4. Ciri-ciri <i>Service Excellent</i> .....	40
D. Teori Keputusan Pembelian .....	43
1. Pengertian Pengambilan Keputusan .....	43
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan .....	44
3. Proses Pengambilan Keputusan .....	49
E. Teori Tabungan .....	51
1. Pengertian Tabungan.....	51
F. Teori Perbankan Syariah .....	53
1. Pengertian Perbankan Syariah.....	53
2. Fungsi dan Peran Bank Syariah .....	55
3. Produk Bank Syariah .....	56
4. Prinsip Bank Syariah.....	57
5. Dasar Hukum Perbankan Syariah .....	59
6. Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional .....	61
G. Penelitian Terdahulu .....	61
H. Kerangka Konseptual .....	65
I. Hipotesis Penelitian.....	67
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>68</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	68
1. Pendekatan .....	68
2. Jenis Penelitian .....	68
B. Populasi, <i>Sampling</i> dan Sampel Penelitian .....	69
1. Populasi.....	69

2. <i>Sampling</i> .....	69
3. Sampel Penelitian .....	69
C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran .....	71
1. Sumber Data.....	71
2. Variabel Penelitian .....	71
3. Skala Pengukuran.....	72
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	73
1. Teknik Pengumpulan Data.....	73
2. Instrumen Penelitian Data.....	74
E. Teknik Analisis Data.....	78
1. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	78
2. Uji Normalitas .....	79
3. Uji Asumsi Klasik.....	80
4. Analisis Regresi Linier Berganda .....	82
5. Pengujian Hipotesis .....	83
a. Uji t (Parsial) .....	83
b. Uji F (Simultan) .....	84
6. Uji Koefisien Determinansi .....	84
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>85</b>
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	85
1. Sejarah Berdirinya Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung .....	85
2. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung .....	88
3. Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.....	99
4. Produk Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung .....	92
B. Deskripsi Responden.....	94
1. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	95
2. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia.....	97
C. Deskripsi Variabel Penelitian .....	98
D. Analisis Data .....	109
1. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	110

2. Uji Normalitas .....	115
3. Uji Asumsi Klasik .....	119
a. Uji Multikolinieritas .....	120
b. Uji Heteroskedastisitas .....	120
4. Uji Regresi Linier Berganda .....	121
5. Uji Hipotesis .....	123
a. Uji t (Parsial) .....	123
b. Uji F (Simultan) .....	126
6. Uji Koefisien Determinasi .....	127
<b>BAB V PEMBAHASAN .....</b>	<b>129</b>
A. Pengaruh <i>Word of Mouth Promotion</i> terhadap Keputusan Nasabah Memilih Produk Tabungan di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.....	129
B. Pengaruh <i>Service Excellent</i> terhadap Keputusan Nasabah Memilih Produk Tabungan di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung .....	131
C. Pengaruh <i>Word of Mouth Promotion</i> dan <i>Service Excellent</i> terhadap Keputusan Nasabah Memilih Produk Tabungan di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.....	133
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>136</b>
A. Kesimpulan .....	136
B. Saran .....	137

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN-LAMPIRAN