

## DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan .....	i
Halaman Sampul Dalam .....	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Halaman Pengesahan .....	iv
Halaman Motto.....	v
Halaman Persembahan .....	vi
Kata Pengantar .....	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel .....	xiv
Daftar Gambar.....	xvi
Daftar Lampiran .....	xvii
Abstrak .....	xviii
Abstrack .....	xix
<b>BAB I : PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	12
C. Rumusan Masalah .....	13
D. Tujuan Penelitian .....	14
E. Kegunaan Penelitian.....	14
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian .....	16
G. Penegasan Istilah.....	16

H. Sistematika Pembahasan Skripsi.....	20
<b>BAB II : LANDASAN TEORI.....</b>	<b>22</b>
A. Manajemen Pemasaran.....	22
B. Pengetahuan Nasabah.....	22
1. Pengertian Pengetahuan Konsumen.....	22
2. Macam – Macam Pengetahuan Konsumen .....	25
3. Faktor – faktor yang Mempengaruhi Pengetahuan .....	28
C. Promosi.....	29
1. Pengertian Promosi .....	29
2. Tujuan Promosi .....	31
3. Media Dalam Promosi.....	32
D. Kualitas Pelayanan .....	35
1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	35
2. Bentuk – Bentuk Pelayanan .....	37
3. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	39
4. Konsep Kualitas Layanan Perbankan.....	40
5. Ciri Pelayanan yang Baik.....	42
E. Keputusan Nasabah .....	45
1. Pengertian keputusan Nasabah.....	45
2. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Konsumen Dalam Pengambilan Keputusan .....	48
3. Proses Pengambilan Keputusan Pembelian.....	49
F. Tabungan.....	53

1. Pengertian Tabungan.....	53
2. Jenis – jenis Tabungan .....	55
G. Bank Syariah .....	57
1. Devinisi Bank Syariah.....	57
2. Fungsi dan Peran Bank Syariah .....	59
3. Prinsip- Prinsip Dasar Perbankan Syariah .....	60
H. Kajian Penelitian Terdahulu.....	62
I. Kerangka Konseptual .....	69
J. Hipotesis Penelitian.....	71
<b>BAB III : METODE PENELITIAN.....</b>	<b>73</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	73
B. Populasi, sampling, dan sampel .....	74
C. Sumber Data, variabel dan skala pengukurannya .....	76
D. Teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian .....	79
E. Analisis data .....	83
<b>BAB IV : HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>94</b>
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	94
1. Sejarah PT BMI Kantor Cabang Kediri.....	94
2. Visi dan Misi PT BMI Kantor Cabang Kediri .....	97
3. Struktur Organisasi PT BMI Kantor Cabang Kediri.....	98
4. Produk dan layanan PT BMI Kantor Cabang Kediri .....	99
B. Karakteristik Responden .....	104
1. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia.....	104

2.	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	105
3.	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan..	106
4.	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	107
C.	Deskripsi Variabel Penelitian .....	108
D.	Analisis Data Penelitian .....	132
1.	Uji Validitas dan Uji Reabilitas .....	132
a)	Uji Validitas .....	132
b)	Uji Reabilitas .....	137
2.	Uji Normalitas.....	139
3.	Uji Asumsi Klasik.....	141
a)	Uji Multikolinearitas .....	141
b)	Uji Heteroskedastisitas.....	143
4.	Uji Regresi Linear Berganda.....	144
5.	Uji Hipotesis .....	147
a)	Uji t (Secara Parsial) .....	147
b)	Uji f (Secara Simultan) .....	150
6.	Uji Koefisien Determinasi .....	151
<b>BAB V : PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....</b>		<b>153</b>
A.	Pengaruh Pengetahuan Nasabah Terhadap Keputusan Nasabah Menabung di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri.....	153
B.	Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Nasabah Menabung di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri .....	155

C. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri.....	158
D. Pengaruh Pengetahuan Nasabah, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri.....	160
<b>BAB VI : PENUTUP.....</b>	<b>163</b>
A. Kesimpulan .....	163
B. Saran.....	164

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**