

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar.....	
Halaman Sampul Dalam	
Halaman Persetujuan.....	
Halaman Pengesahan	
Halaman Motto.....	i
Halaman Persembahan	ii
Kata Pengantar	iii
Daftar Isi.....	v
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar.....	x
Daftar Lampiran	xi
Abstrak	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian	9
E. Kegunaan Penelitian.....	10
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian	11
G. Penegasan Istilah.....	11
H. Sistematika Penulisan Skripsi	13

BAB II LANDASAN TEORI

A. Manajemen Pemasaran Bank Syariah	15
B. Kualitas Pelayanan	16
C. Kualitas Produk	23
D. Religiusitas	29
E. Keputusan Nasabah	36
F. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Keputusan Nasabah	41
G. Hubungan Kualitas Produk dengan Keputusan Nasabah	41
H. Hubungan religiusitas dengan Keputusan Nasabah	42
I. Penelitian Terdahulu	43
J. Kerangka Konseptual	46
K. Mapping, Variabel, Teori dan Indikator	47
L. Hipotesis Penelitian.....	52

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	54
B. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian	55
C. Definisi Konsep dan Operasional Variabel.....	56
D. Populasi, Sampel, dan Sampling.....	61
E. Teknik Pengumpulan dan Sumber Data.....	63
F. Variabel dan Skala Pengukuran Penelitian	66
G. Analisis Data	58

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Objek Penelitian.....	75
1. Letak Geografis Objek Penelitian	75
2. Sejarah PT Bank Muamalat Tbk. Cabang Kediri.....	75
3. Visi dan Misi	78
4. Struktur Organisasi PT Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri...	78
5. Produk-produk PT Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri	84
B. Deskripsi Data.....	85
C. Analisis Data	102
1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	102
2. Uji Asumsi Klasik.....	106
3. Uji Regresi Linier Berganda	110
4. Uji Hipotesis	112
5. Uji Koefisien Determinasi	116
D. Analisis Kuesioner	117
1. Hubungan antara indikator-indikator terhadap teori	117
2. Hubungan Teori-teori Terhadap Variabel	134

BAB V PEMBAHASAN

A. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah untuk menabung di PT. Bank Muamalat KCU Kediri.....	139
B. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Nasabah untuk menabung di PT. Bank Muamalat KCU Kediri.....	142

C. Pengaruh Religiusitas terhadap Keputusan Nasabah untuk menabung di PT. Bank Muamalat KCU Kediri.....	144
D. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Religiusitas terhadap Keputusan Nasabah Menabung di PT. Bank Muamalat KCU Kediri.....	147

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan	150
B. Rekomendasi hasil penelitian.....	152
Daftar Pustaka	153
Lampiran-lampiran.....	158