

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan.....	i
Halaman Sampul Dalam.....	ii
Halaman Persetujuan Pembimbing.....	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
Abstract.....	xix
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Kegunaan Penelitian	8
E. Ruang lingkup dan Keterbatasan Masalah	10
F. Penegasan Istilah	11
G. Sistematika Pembahasan	12

BAB II : LANDASAN TEORI

A. Kualitas Pelayanan	15
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	15
2. Dimensi Kualitas Pelayanan	16
B. Bauran Pemasaran	17
1. Pengertian Bauran Pemasaran	17
2. Macam-macam Bauran Pemasaran	18
C. Pengetahuan.....	27
1. Pengertian Pengetahuan.....	27
2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pengetahuan	30
3. Pentingnya Pengetahuan.....	31
4. Indikator Pengetahuan	32
D. Pengambilan Keputusan	34
1. Pengertian Pengambilan Keputusan	34
2. Tahap-tahap Pengambilan Keputusan	36
E. Perbankan Syariah	38
1. Pengertian Bank Syariah	38
2. Produk-produk dan Jasa Perbankan Syariah	39
F. Kajian Penelitian Terdahulu	43
G. Kerangka Konseptual	47
H. Hipotesis Penelitian	48

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	49
--	----

1. Pendekatan Penelitian.....	49
2. Jenis Penelitian	49
B. Populasi, Sampel dan Sampling	50
1. Populasi	50
2. Sampel dan Sampling	51
C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran.....	53
1. Sumber Data	53
2. Variabel	54
3. Skala Pengukuran	55
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	55
1. Teknik Pengumpulan Data	55
2. Data Instrumen Penelitian	56
E. Teknik Analisis Data	57
1. Uji Validitas dan Reabilitas	58
2. Uji Asumsi Klasik	69
3. Uji Regresi Linier Berganda.....	61
4. Uji Hipotesis	62
5. Koefisien Determinasi	63

BAB IV : HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	65
1. Sejarah Singkat Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	65
2. Visi dan Misi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	65
3. Tujuan Fakultas	67

4. Struktur Organisasi	67
B. Deskripsi Data	68
1. Jenis Kelamin	69
2. Jurusan Responden	70
C. Analisis Data	71
1. Deskripsi Variabel	71
a. Deskripsi Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X_1).....	71
b. Rangkuman Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan	79
c. Deskripsi Responden Variabel Bauran Pemasaran (X_2).....	80
d. Rangkuman Deskripsi Variabel Bauran Pemasaran	86
e. Deskripsi Responden Variabel Pengetahuan (X_3).....	87
f. Rangkuman Deskripsi Variabel Pengetahuan	92
g. Deskripsi Responden Variabel Keputusan Menjadi Nasabah di Bank Syariah (Y).....	93
h. Rangkuman Deskripsi Variabel Keputusan Menjadi Nasabah di Bank Syariah	101
2. Uji Validitas dan Reabilitas	102
a. Uji Validitas.....	102
b. Uji Reabilitas	105
3. Uji Asumsi Klasik	106
a. Uji Normalitas	106
b. Uji Multikolinierita.....	108
c. Uji Autokorelasi	109

d. Uji Heterokedastisitas.....	110
4. Analisis Regresi Linier Berganda.....	111
5. Uji Hipotesis	114
a. Uji T.....	114
b. Uji F.....	119
6. Koefisien Determinasi	121

BAB V : PEMBAHASAN

A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah di Bank Syariah	123
B. Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah di Bank Syariah	125
C. Pengaruh Pengetahuan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah di Bank Syariah	126
D. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Bauran Pemasaran, dan pengetahuan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah di Bank Syariah	128

BAB VI : PENUTUP

A. Keimpulan	129
B. Saran.....	130

DAFTAR RUJUKAN

LAMPIRAN-LAMPIRAN