

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar	i
Halaman Sampul Dalam.....	ii
Halaman Persetujuan	iii
Halaman Pengesahan Penguji.....	iv
Halaman Motto	v
Halaman Persembahan.....	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Gambar	xv
Daftar Lampiran	xvi
Abstrak	xvii
Abstract	xviii

BAB I: PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	12
C. Rumusan Masalah	14
D. Tujuan Penelitian	14
E. Kegunaan Penelitian.....	15
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian	16
G. Penegasan Istilah.....	17
H. Sistematika Penulisan Skripsi	21

BAB II: LANDASAN TEORI

A. Manajemen Pemasaran Bank Syariah	24
1. Pengertian Manajemen Pemasaran	24
2. Strategi Pemasaran Syariah.....	25
B. Keputusan Nasabah.....	26
1. Pengertian Keputusan Nasabah.....	26
2. Dimensi Keputusan Menabung.....	28
C. Faktor – faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah.....	28
D. Promosi	30
1. Pengertian Promosi	30
2. Tujuan Promosi	31
3. Strategi Promosi Bank	33
E. Motivasi	34
1. Pengertian Motivasi	34
2. Fungsi Motivasi.....	36
3. Indikator Motivasi.....	36
F. Persepsi	38
1. Pengertian Persepsi	38
2. Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi.....	39
3. Dimensi Persepsi.....	40
G. Kualitas Pelayanan.....	41
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	41
2. Dimensi Kualitas Pelayanan	43
H. Hubungan Promosi Terhadap Keputusan Nasabah Menabung.....	46
I. Hubungan Motivasi Terhadap Keputusan Nasabah Menabung.....	47
J. Hubungan Persepsi Terhadap Keputusan Nasabah Menabung.....	48
K. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung.....	49
L. Kajian Penelitian Terdahulu.....	50
M. Kerangka Konseptual	58

N. Mapping Variabel, Teori dan Indikator	60
O. Hipotesis Penelitian.....	63

BAB III: METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	66
B. Populasi, Sampling, dan Sampel.....	67
C. Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukuran	69
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	71
E. Teknik Analisis Data.....	72
F. Definisi dan Konsep Operasional	81

BAB IV: HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Obyek Penelitian.....	85
1. Sejarah Singkat Bank BCA Syariah.....	85
2. Visi dan Misi Bank BCA Syariah	86
3. Alamat Kantor Bank BCA Syariah KCP Kediri	87
4. Struktur Kelembagaan Bank BCA Syariah KCP Kediri.....	87
B. Karakteristik Responden	91
1. Jenis Kelamin Responden	91
2. Usia Responden.....	92
C. Hasil Penelitian	93
1. Deskripsi Data Penelitian.....	93
2. Uji Kualitas Data.....	128
3. Uji Asumsi Klasik.....	131
4. Uji Regresi Linier Berganda	134
5. Uji Hipotesis	137
6. Uji Koefisien Determinasi	141

BAB V: PEMBAHASAN

A. Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Nasabah Menabung di Bank BCA Syariah KCP Kediri	142
B. Pengaruh Motivasi Terhadap Keputusan Nasabah Menabung di Bank BCA Syariah KCP Kediri	145
C. Pengaruh Persepsi Terhadap Keputusan Nasabah Menabung di Bank BCA Syariah KCP Kediri	148
D. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung di Bank BCA Syariah KCP Kediri.....	152
E. Pengaruh Promosi, Motivasi, Persepsi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung di Bank BCA Syariah KCP Kediri.....	155

BAB VI: PENUTUP

A. Kesimpulan	157
B. Saran	158

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN