

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
PENGESAHAN PENGUJI.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Rumusan Masalah.....	9
D. Tujuan Penelitian	9
E. Kegunaan Penelitian	10
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian.....	11
G. Penegasan Istilah	12
H. Sistematika Skripsi	14
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kualitas Layanan	16
1. Pengertian Kualitas Layanan.....	16
2. Dimensi Kualitas Layanan	19
3. Hubungan antara Kualitas Layanan dan Switching Intention	20
B. Variasi Produk	21
1. Pengertian Variasi Produk.....	21
2. Variasi Produk Bank Syariah	22
3. Indikator Variasi Produk	24
4. Hubungan Variasi Produk dan Switching Intention.....	26
C. Persepsi Harga	26

1. Pengertian Persepsi Harga.....	26
2. Indikator Persepsi Harga	28
3. Hubungan Persepsi Harga dan Switching Intention	29
D. Switching Intention.....	29
1. Pengertian Switching Intention	29
2. Dimensi Switching Intention.....	30
E. Kajian Penelitian Terdahulu	32
F. Kerangka Konseptual.....	36
G. Hipotesis Penelitian	37

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	39
1. Pendekatan Penelitian.....	39
2. Jenis Penelitian	39
B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian	40
1. Populasi	40
2. Sampling.....	41
3. Sampel	41
C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran.....	42
1. Sumber Data	42
2. Variabel	43
3. Skala Pengukuran	44
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	45
1. Teknik Pengumpulan Data	45
2. Instrumen Penelitian.....	46
E. Analisis Data.....	49
1. Uji Validitas dan Reliabilitas	49
2. Uji Normalitas	51
3. Uji Asumsi Klasik	51
4. Regresi Linear Berganda	52
5. Uji Hipotesis.....	53
6. Koefisien Determinasi (R ²).....	55

BAB IV HASIL PENELITIAN