

DAFTAR ISI

Halaman Luar Sampul.....	i
Halaman Sampul Dalam	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Halaman Pengesahan	iv
Halaman Motto	v
Halaman Persembahan	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Lampiran	xiii
Abstrak	xiv
<i>Abstrac</i>	xv

BAB I: PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Rumusan Masalah	9
D. Tujuan Penelitian	10
E. Kegunaan Penelitian	11
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian	11
G. Penegasan Istilah	12
H. Sistematika Penulisan Skripsi	15

BAB II: KAJIAN TEORI

A. Deskripsi Teori	18
1. Keputusan Menjadi Nasabah.....	18
2. Kualitas Pelayanan	23
3. Kualitas Produk.....	28

4. Motivasi Menjauhi Riba.....	37
B. Penelitian Terdahulu.....	43
C. Kerangka Konseptual.....	46
D. Hipotesis Penelitian.....	48
BAB III: METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	49
B. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Data	53
C. Analisis Data	55
BAB IV: HASIL PENELITIAN	
A. Deskripsi Objek Penelitian	59
B. Karakter Responden.....	64
C. Deskripsi Data Penelitian	66
D. Uji Validitas dan Reliabilitas	66
E. Uji Asumsi Klasik	71
F. Uji Regresi Linier Berganda	73
G. Uji Hipotesis	76
H. Koefisien Determinasi	79
BAB V: PEMBAHASAN	
A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Anggota	81
B. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Menjadi Nasabah.....	84
C. Pengaruh Motivasi Menjauhi Riba Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah	86
D. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Motivasi Menjauhi Riba Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah	89

BAB VI: PENUTUP

A. Kesimpulan	92
B. Saran	93

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN