

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN PENGUJI	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xvi
<i>ABSTRACT</i>	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian	9
E. Kegunaan Penelitian	10
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian	11
G. Penegasan Istilah.....	12
H. Sistematika Penulisan Skripsi	14
BAB II LANDASAN TEORI	16
A. Perilaku Konsumen.....	16
1. Definisi Perilaku Konsumen	16
a. Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	18
B. Reputasi Bank	20
1. Definisi Reputasi	20

2. Indikator Reputasi	21
C. Kualitas Pelayanan	23
1. Definisi Kualitas Pelayanan	23
2. Faktor Yang Menghambat dan Memperlancar Jalannya Pelayanan	25
3. Indikator Kualitas Pelayanan.....	29
D. Kepercayaan Nasabah	30
1. Definisi Kepercayaan	30
2. Karakteristik Kepercayaan	31
3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan.....	33
4. Indikator Kepercayaan Nasabah.....	35
E. Keputusan Nasabah Menabung.....	35
1. Definisi Keputusan	35
2. Tahap Pengambilan Keputusan	38
3. Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menabung	39
4. Indikator Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah	42
F. Hubungan Reputasi dengan Kepercayaan	43
G. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepercayaan	43
H. Hubungan Reputasi dengan Keputusan Nasabah Menabung.....	44
I. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Keputusan Nasabah Menabung.....	44
J. Hubungan Kepercayaan dengan Keputusan Nasabah Menabung	45
K. Kajian Penelitian Terdahulu.....	45
L. Kerangka Konseptual.....	51
M. Hipotesis Penelitian.....	53
BAB III METODE PENELITIAN	55
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	55
B. Populasi, Sampling, dan Sampel Penelitian.....	55
C. Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukuran	57
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	59
E. Teknik Analisis Data.....	61
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	70
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	70

B. Deskripsi Data.....	77
C. Statistik Deskriptif	81
D. Analisis Data	85
BAB V PEMBAHASAN	100
A. Pengaruh Reputasi Terhadap Kepercayaan Nasabah Menabung di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Tulungagung.....	100
B. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah Menabung di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Tulungagung.	101
C. Pengaruh Reputasi Terhadap Keputusan Nasabah Menabung di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Tulungagung.....	102
D. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Tulungagung.	103
E. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Tulungagung.....	105
F. Pengaruh Reputasi Terhadap Keputusan Nasabah Menabung di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Melalui Kepercayaan .	106
G. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Melalui Kepercayaan.....	106
BAB VI PENUTUP	108
A. Kesimpulan	108
B. Saran.....	110
DAFTAR PUSTAKA	112
LAMPIRAN.....	118