

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	v
SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	vi
MOTTO.....	vii
PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAK	xvii
ABSTRACT.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah dan Batasan Penelitian	12
C. Rumusan Masalah	13
D. Tujuan Penelitian.....	13
E. Kegunaan Penelitian.....	14
F. Ruang Lingkup Penelitian.....	16

G. Penegasan Variabel.....	16
H. Sistematika Penulisan	19
BAB II LANDASAN TEORI	22
A. <i>Theory of Planned Behavior</i> (TPB)	22
B. Keputusan Nasabah.....	24
C. <i>Service Quality</i>	27
D. <i>Brand Image</i>	31
E. Promosi	36
F. Peneliti Terdahulu	40
G. Kerangka Konseptual	47
H. Hipotesis Penelitian.....	48
BAB III METODE PENELITIAN	50
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	50
B. Populasi, Sampling, dan Sampel Penelitian.....	52
C. Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukuran.....	55
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	58
E. Teknik Analisis Data	66
BAB IV HASIL PENELITIAN	74
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	74
B. Deskripsi Data.....	81
B. Analisis Data	97
BAB V PEMBAHASAN	112
A. Pengaruh <i>Service Quality</i> , <i>Brand Image</i> dan Promosi Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Produk Tabungan Haji Di Bank Panin Dubai Syariah Tulungagung.....	112

B. Pengaruh <i>Service Quality</i> Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Produk Tabungan Haji Di Bank Panin Dubai Syariah Tulungagung.....	113
C. Pengaruh <i>Brand Image</i> Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Produk Tabungan Haji Di Bank Panin Dubai Syariah Tulungagung.....	115
D. Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Produk Tabungan Haji Di Bank Panin Dubai Syariah Tulungagung.	116
BAB VI PENUTUP	119
A. Kesimpulan	119
B. Saran.....	120

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Total Bank Syariah di Kabupaten Tulungagung Tahun 2023.....	2
Tabel 3. 1 Skala Likert	58
Tabel 3. 2 Variabel Penelitian dan Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	59
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	82
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	83
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jangka Waktu.....	84
Tabel 4. 4 Data Sampel Penelitian	85
Tabel 4. 5 Frekuensi Jawaban Angket Variabel Service Quality.....	86
Tabel 4. 6 Frekuensi Jawaban Angket Variabel Brand Image.....	89
Tabel 4. 7 Frekuensi Jawaban Angket Variabel Promosi	91
Tabel 4. 8 Frekuensi Jawaban Angket Variabel Keputusan Nasabah.....	95
Tabel 4. 9 Uji Validitas Instrumen Service Quality.....	98
Tabel 4. 10 Uji Validitas Instrumen Brand Image.....	98
Tabel 4. 11 Uji Validitas Instrumen Promosi	99
Tabel 4. 12 Uji Validitas Instrumen Keputusan Nasabah.....	99
Tabel 4. 13 Uji Reliabilitas Service Quality (X_1).....	100
Tabel 4. 14 Uji Reliabilitas Brand Image (X_2).....	101
Tabel 4. 15 Uji Reliabilitas Promosi (X_3)	101
Tabel 4. 16 Uji Reliabilitas Keputusan Nasabah (Y)	101
Tabel 4. 17 Hasil Uji Normalitas.....	102
Tabel 4. 18 Hasil Uji Multikolinearitas.....	103
Tabel 4. 19 Hasil Uji Heteroskedastisitas	104
Tabel 4. 20 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	105
Tabel 4. 21 Hasil Uji t (Parsial).....	106
Tabel 4. 22 Hasil Uji F (Simultan).....	109
Tabel 4. 23 Hasil Uji Koefisien Determinasi	110

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Data Masyarakat Ibadah Haji Kabupaten Tulungagung	7
Gambar 1. 2 Grafik Data Nasabah Produk Tabungan Haji Bank Panin Dubai Syariah Tulungagung	9
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	48
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Bank Panin Dubai Syariah Tulungagung	81
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	83
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	84
Gambar 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jangka Waktu	85

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Lampiran 2. Hasil Kuesioner Penelitian

Lampiran 3. Hasil Uji Analisis Data

Lampiran 4. Kartu Kendali Bimbingan Skripsi

Lampiran 5. Surat Pernyataan Keaslian Tulisan

Lampiran 6. Surat Publikasi Karya Ilmiah

Lampiran 7. Daftar Riwayat Hidup