

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	v
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	10
C. Rumusan Masalah.....	11
D. Tujuan Penelitian	12
E. Kegunaan Penelitian	13
F. Ruang Lingkup.....	15
G. Penegasan Variabel.....	15
H. Sistematika Penelitian Skripsi	19
BAB II LANDASAN TEORI	21
A. Teori-teori yang membahas Variabel/Sub Variabel	21
1. Pemasaran	21

2. <i>Theory Of Planned Behavior</i> (TPB)	25
3. Perilaku Konsumen	28
4. Kualitas Produk	38
5. Kualitas Pelayanan	42
6. <i>Brand Image</i>	47
7. Generasi Milenial	52
B. Penelitian Terdahulu	55
C. Kerangka Teori	64
D. Hipotesis Penelitian	65
BAB III METODE PENELITIAN	67
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	67
B. Lokasi Penelitian	69
C. Variabel dan Pengukuran.....	69
D. Populasi, Sampling, dan Sampel Penelitian	71
E. Instrumen Penelitian	75
F. Teknik Pengumpulan Data	78
G. Analisis Data	79
H. Tahapan Penelitian	88
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	89
A. Deskripsi Data Objek Penelitian	89
B. Deskripsi Karakteristik Responden	92
C. Temuan Penelitian	95
D. Statistik Deskriptif.....	103
E. Analisis Data	105
BAB V PEMBAHASAN	118
A. Analisis Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan <i>Brand Image</i> Tabungan Batara iB terhadap Perilaku Konsumsi Generasi Milenial	118

B. Analisis Kualitas Produk Tabungan Batara iB terhadap Perilaku Konsumsi Generasi Milenial	120
C. Analisis Kualitas Pelayanan Tabungan Batara iB terhadap Perilaku Konsumsi Generasi Milenial	123
D. Analisis <i>Brand Image</i> Tabungan Batara iB terhadap Perilaku Konsumsi Generasi Milenial	126
BAB VI PENUTUP	129
A. Kesimpulan	129
B. Saran-Saran	130
DAFTAR RUJUKAN	133
LAMPIRAN-LAMPIRAN	139

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah rekening Tabungan Batara iB di BTN Syariah per 30 Desember	7
Tabel 3.1 Skala Pengukuran Likert	71
Tabel 3.2 Instrumen-Instrumen Penelitian	76
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas.....	80
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas	82
Tabel 3.5 Tahapan Penelitian	88
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	93
Tabel 4.2 Usia Responden.....	93
Tabel 4.3 Pendidikan Terakhir Responden	94
Tabel 4.4 Jenis Pekerjaan Responden	95
Tabel 4.5 Frekuensi Angket Jawaban Variabel Kualitas Produk	96
Tabel 4.6 Frekuensi Angket Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan.....	98
Tabel 4.7 Frekuensi Angket Jawaban Variabel <i>Brand Image</i>	100
Tabel 4.8 Frekuensi Angket Jawaban Variabel Perilaku Konsumsi	101
Tabel 4.9 Hasil Statistik Deskriptif	104
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas.....	106
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas.....	107
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Reliabilitas	108
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas	109
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinieritas	110
Tabel 4.15 Hasil Heteroskedastisitas	110
Tabel 4.16 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	111
Tabel 4.17 Hasil Koefisien Determinasi	114
Tabel 4.18 Hasil Uji F	115
Tabel 4.19 Hasil Uji T.....	116

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Skema Kerangka Pemikiran	65
Gambar 4.1 Susunan Struktur Organisasi	92

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Dokumentasi.....	140
Lampiran 2: Kuesioner Penelitian.....	141
Lampiran 3: Tabulasi Data Variabel	144
Lampiran 4: Hasil Output SPSS.....	158
Lampiran 5: Surat Permohonan Izin Penelitian	169
Lampiran 6: Kartu Bukti Bimbingan	170
Lampiran 7: Daftar Riwayat Hidup.....	183