

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	1
HALAMAN JUDUL	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	12
C. Rumusan Masalah	13
D. Tujuan Penelitian.....	13
E. Manfaat Penelitian.....	14
F. Ruang Lingkup Penelitian dan Keterbatasan Penelitian	15
G. Penegasan Masalah	16
H. Sistematika Penulisan Skripsi	19
BAB II LANDASAN TEORI	21
A. Pelayanan	21
B. Kepercayaan.....	24
C. Promosi.....	27
D. Lokasi	28
E. Keputusan.....	33
F. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan.....	36

G. Kajian Penelitian Terdahulu	41
H. Kerangka Konseptual.....	49
I. Hipotesis Penelitian.....	51
BAB III METODE PENELITIAN	53
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	53
B. Populasi, Sampling, dan sampel Penelitian.....	54
C. Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukurannya	56
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	59
E. Analisis Data	63
BAB IV HASIL PENELITIAN	70
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	70
B. Deskripsi Responden.....	73
C. Deskripsi Variabel Penelitian	79
D. Analisis Data	85
BAB V PEMBAHASAN	98
A. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam memilih Tabungan Haji di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Blitar.	98
B. Pengaruh kepercayaan terhadap keputusan nasabah dalam memilih Tabungan Haji di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Blitar.	99
C. Pengaruh promosi terhadap keputusan nasabah dalam memilih Tabungan Haji di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Blitar.	100
D. Pengaruh lokasi pelayanan terhadap keputusan nasabah dalam memilih Tabungan Haji di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Blitar.	101
E. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Promosi, dan Lokasi terhadap keputusan nasabah dalam memilih Tabungan Haji di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Blitar.....	103
BAB VI PENUTUP	104
A. Kesimpulan.....	104
B. Saran-Saran	106
DAFTAR PUSTAKA.....	108
LAMPIRAN-LAMPIRAN	112

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Top Brand Kategori Perbankan Syariah Tahun 2021 s/d 2025	5
Gambar 1.2 Jumlah Nasabah Tabungan Tahun 2021 s/d 2025	8
Gambar 1.3 Jumlah Nasabah Tabungan Haji Tahun 2021 s/d 2025	9
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	50
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	73
Gambar 4.2 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	93

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kisi-Kisi Instrumen.....	60
Tabel 4.1 Karakteristik Sesuai Jenis Kelamin.....	74
Tabel 4.2 Karakteristik Sesuai Usia	75
Tabel 4.3 Karakteristik Sesuai Pendidikan Terakhir	76
Tabel 4.4 Karakteristik Sesuai Pekerjaan.....	77
Tabel 4.5 Karakteristik Sesuai Pendapatan.....	78
Tabel 4.6 Karakteristik Variabel Kualitas Pelayanan.....	79
Tabel 4.7 Karakteristik Variabel Kepercayaan.....	80
Tabel 4.8 Karakteristik Variabel Promosi	81
Tabel 4.9 Karakteristik Variabel Lokasi.....	82
Tabel 4.10 Karakteristik Variabel Keputusan.....	83
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	85
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan	86
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Variabel Promosi.....	87
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi	88
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan	89
Tabel 4.16 Hasil Uji Reabilitas Variabel Kualitas Pelayanan	89
Tabel 4.17 Hasil Uji Reabilitas Variabel Kepercayaan	90
Tabel 4.18 Hasil Uji Reabilitas Variabel Promosi.....	90
Tabel 4.19 Hasil Uji Reabilitas Variabel Lokasi	90
Tabel 4.20 Hasil Uji Reabilitas Variabel Keputusan	91
Tabel 4.21 Hasil Uji Normalitas.....	91
Tabel 4.22 Hasil Uji Multikolinearitas.....	92
Tabel 4.23 Hasil Uji Autokorelasi.....	93
Tabel 4.24 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	94
Tabel 4.25 Hasil Uji F	95
Tabel 4.26 Hasil Uji t (Parsial).....	96
Tabel 4.27 Hasil Uji Koefisien Determinan.....	97

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Angket Penelitian.....	112
Lampiran 2: Tabulasi Data Responden	114
Lampiran 3: Dokumentasi Penyebaran Angket.....	126
Lampiran 4: Surat Izin Penelitian	127
Lampiran 5: Hasil Uji Instrumen Data.....	128
Lampiran 6: Uji Asumsi Klasik.....	130
Lampiran 7: Uji Autokorelasi.....	131
Lampiran 8: Uji Regresi Linear Berganda	131
Lampiran 9: Uji Hipotesis.....	131
Lampiran 10: Uji Koefisien Determinasi (R^2)	131
Lampiran 11: Kartu Kendali Bimbingan	132
Lampiran 12: Hasil Cek Turnitin	143
Lampiran 13: Daftar Riwayat Hidup.....	144