

## DAFTAR ISI

Halaman Sampul.....	i
Halaman Judul.....	ii
Persetujuan pembimbing .....	iii
Pengesahan Penguji .....	iv
Motto.....	v
Persembahan .....	vi
Kata Pengantar .....	vii
Daftar Isi .....	viii
Daftar Tabel .....	xi
Daftar Gambar .....	xii
Daftar Lampiran.....	xiii
Abstrak.....	xiv
Abstract.....	xv

### **BAB I : PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Batasan Masalah .....	5
C. Rumusan Masalah .....	6
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Kegunaan Penelitian.....	7
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian .....	8
G. Penegasan Istilah .....	10
H. Sistematika Skripsi.....	11

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

A. Keputusan Nasabah.....	13
B. Pemasaran.....	14
C. Kualitas Pelayanan ( <i>Service Excellence</i> ) .....	20
D. Dasar Pemikiran Beroperasinya BPR Islam.....	24
E. Penelitian Terdahulu .....	29

F. Kerangka Konseptual .....	31
G. Hipotesis .....	32

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian .....	34
B. Populasi, sampling, dan sampel penelitian .....	34
C. Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukurannya .....	38
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian .....	41
E. Teknik Analisis Data .....	42

### **BAB IV : HASIL PENELITIAN**

A. Gambaran Objek Penelitian .....	52
1. Profil BPRS Tanmiya Artha Kediri.....	52
2. Visi, misi dan tujuan BPRS Tanmiya Artha Kediri .....	53
3. Produk – Prouk BPRS Tanmiya Artha Kediri.....	54
4. Struktur organisasi dan <i>job description</i> BPRS Tanmiya Artha Kediri.....	55
B. Profil Responden.....	56
C. Karakteristik Responden .....	57
1. Jenis Kelamin Responden.....	57
2. Usia Responden .....	57
3. Pekerjaan Responden.....	58
D. Deskripsi Data Penelitian .....	59
E. Uji validitas dan reliabilitas.....	61
F. Uji asumsi klasik .....	63
1. Uji Normalitas Data.....	63
2. Uji multikolinieritas.....	66
3. Uji heteroskedastisitas .....	66
G. Uji analisis regresi linier berganda.....	68
H. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	70
I. Uji Hipotesis .....	71
1. Uji t.....	71

2. Uji F.....	73
---------------	----

**BAB V : PEMBAHASAN**

A. Prngaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih BPRS Tanmiya Artha Kediri.....	75
B. Pengaruh Service Excellence Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih BPRS Tanmiya Artha Kediri.....	78
C. Pengaruh Bauran Pemasaran Dan Service Excellence Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih BPRS Tanmiya Artha Kediri..	81

**BAB VI : PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	83
B. Saran.....	84

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>85</b>
-----------------------------	-----------

<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>	<b>88</b>
-------------------------------	-----------

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**