

DAFTAR ISI

H

alaman

Halaman Judul	i
Halaman judul.....	ii
Lembar Pengesahan Skripsi.....	iii
Lembar Pernyataan Keaslian Skripsi	iv
Abstrak.....	v
Kata Pengantar	vi
Lembar Persembahan.....	viii
Motto	x
Daftar Isi	xi
Daftar Tabel.....	xiv
Daftar Gambar	xv
Daftar Lampiran	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1

1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Tinjauan Teori.....	6
2.1.1 Kepuasan menurut para ahli.....	6
2.1.2 Bauran Pemasaran Jasa menurut para ahli	7
2.1.3 Nasabah Menurut Para Ahli	17
2.1.4 Proses Keputusan Pembelian/Menabung	18
2.2 Penelitian Terdahulu dan sekarang.....	21
2.3 Kerangka Konseptual	22
2.4 Hipotesis Penelitian	23
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Rancangan Penelitian	24
3.2 Obyek dan waktu penelitian	24
3.3 Populasi	25
3.4 Teknik Pengambilan Sampel	25
3.5 Jenis Data.....	26
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.7 Definisi Operasional Variabel.....	26
3.8 Alat Analisis dan Uji Hipotesa Data	32
3.8.1 Analisis Data	32
3.8.2 Uji Validitas Data.....	33
3.8.3 Uji Reliabilitas	36
3.8.4 Rancangan Pengujian Hipotesis.....	38

BAB IV ANALISIS HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	41
4.1.1 Tempat dan Waktu Penelitian	42
4.1.2 Karakteristik Responden	43
4.2 Analisis dan Hasil Penelitian	45
4.2.1 Hasil Uji Statistik Deskriptif	45
4.2.2 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	46
4.2.3 Hasil Uji Hipotesis Penelitian	49
4.3 Pembahasan.....	50
4.3.1 Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Tabungan Terhadap Keputusan Untuk Menabung	51
4.3.2 Variabel Proses Yang Berpengaruh Negative Terhadap Keputusan Menabung.....	51
4.3.3 Variabel Promosi dan Harga yang Signifikan Berpengaruh Terhadap Keputusan Menabung	52
 BAB V KESIMPULAN	 54

5.1 Kesimpulan 54

5.2 Saran 54

**DAFTAR
PUSTAKA.....56**

LAMPIRAN.....
.....60

DAFTAR TABEL

Nomor	Keterangan	Halaman
2.1	Tabel Penelitian Terdahulu.....	21
2.2	Tabel Penelitian Sekarang.....	22
3.1	Uji Validitas.....	34
3.2	Uji Reliabilitas.....	37
4.1	Data Statistik Responden.....	44
4.2	Uji Deskriptif.....	45
4.3	Hasil Analisa Regresi Linier Berganda.....	47
4.4	Hasil Uji Secara bersama-sama (Uji F).....	49
4.5	Koefisien R square.....	50

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Keterangan	Halaman
2.1	Kerangka Konseptual	23