

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEBENARAN NILAI	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB	1
1.1 LATAR BELAKANG MASALAH.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Batasan Penelitian	11
1.5 Manfaat Penelitian	11
1.6 Sistematika Penulisan	12
BAB II.....	14
2.1 Landasan Teori.....	14
2.1.1 Definisi dan Konsep Pemasaran	14
2.1.2 Definisi Jasa	15
2.1.3 Kepuasan Pelanggan	17
2.1.4 Kualitas Layanan	21
2.1.5 Manfaat Bank.....	24
2.1.6 Konsep Bagi Hasil	27
2.1.7 Atribut Produk	29
2.2 Penelitian Terdahulu	31
2.3 Kerangka Konseptual.....	33
2.4 Hipotesis Penelitian	34
BAB III	36
3.1 Jenis Penelitian.....	35

3.2 Populasi dan Metode Penentuan Sampel	36
3.3 Variabel Penelitian.....	37
3.4 Prosedur Pengambilan Data	40
3.4.1 Sumber Data.....	40
3.4.2 Metode Pengumpulan Data.....	40
3.5 Metode Analisis Data.....	41
3.5.1 Uji Validitas	41
3.5.2 Uji Reabilitas	41
3.5.3 Teknik Analisis Data.....	42
3.5.3.1 Analisa Regresi Linier Berganda.....	42
3.5.3.2 Pengujian Hipotesis	42
BAB IV	44
4.1 Data Penelitian	44
4.1.1 Gambaran Umum Responden	44
4.1.2 Statistik Deskriptif	48
4.2 Analisis dan Hasil Penelitian	51
4.2.1 Uji Validitas	51
4.2.2 Uji Reliabilitas	53
4.2.3 Uji Hipotesis	54
4.3 Pembahasan.....	60
BAB V	63
A. Kesimpulan	63
B. Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA.....	65
LAMPIRAN.....	68

DAFTAR TABEL

TABEL 2.1 Tinjauan Peneliti Terdahulu.....	31
TABEL 4.1 Deskriptif Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
TABEL 4.2 Deskriptif Responden Berdasarkan Usia.....	45
TABEL 4.3 Deskriptif Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	46
TABEL 4.4 Deskriptif Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	47
TABEL 4.5 Deskriptif Responden Berdasarkan Lama Menabung.....	48
TABEL 4.6 Statistika Deskriptif.....	49
TABEL 4.7 Ringkasan Hasil Perhitungan Uji Validitas.....	52
TABEL 4.8 Ringkasan Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas.....	54
TABEL 4.9 Koefisien Determinasi.....	55
TABEL 5.0 Hasil Uji f.....	56
TABEL 5.1 Hasil Analisis Regresi.....	57
TABEL 5.2 Hasil Uji t.....	59

DAFTAR GAMBAR

Daftar 2.1 Kerangka Konseptual.....	33
-------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Ijin Penelitian Bank Muamalat Cabang Jombang	69
Lampiran 2 Kuesioner	70
Lampiran 3 Tabulasi Jawaban Kuisoner.....	75
Lampiran 4 Daftar Tabel R.....	80
Lampiran 5 Hasil Statistik Deskriptif	82
Lampiran 6 Hasil Reliabilitas.....	83
Lampiran 7 Uji Validitas.....	92
Lampiraan 8 Hasil Regresi Linier Berganda.....	103
Lampiran 9 Hasil Uji T.....	104