

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar belakang masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Landasan Teori.....	10
B. Penelitian Terdahulu	25
C. Hubungan Antar Variabel	33
D. Kerangka Konseptual	38
E. Hipotesis.....	38
BAB III METODE PENELITIAN	40
A. Rancangan Penelitian	40

B. Objek dan Waktu Penelitian	40
C. Populasi.....	41
D. Sampel dan Teknik Sampling	41
E. Jenis data penelitian	42
F. Prosedur pengambilan data	43
G. Klasifikasi variabel Penelitian.....	43
H. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	44
I. Uji Instrumen Penelitian	51
J. Teknik Analisis Data.....	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	57
A. Hasil Penelitian	57
B. Pembahasan.....	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	82
A. Kesimpulan	82
B. Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA.....	86

DAFTAR TABEL

2.1 Penelitian Terdahulu	24
3.1 Definisi Operasional Variabel	43
3.2 Uji Validitas	51
3.3 Uji Reliabilitas	52
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	57
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	58
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan per Bulan	59
4.5 Kategori Variabel	61
4.6 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan	61
4.7 Deskripsi Variabel Sales Promotion	63
4.8 Deskripsi Variabel Kepercayaan	64
4.9 Deskripsi Variabel Keputusan Nasabah Menabung	66
4.10 Hasil Analisis Regresi Berganda	68
4.11 Hasil Uji F (Simultan)	71
4.12 Hasil Uji t (Parsial)	72
4.13 Hasil Uji R ²	75

DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Konseptual.....	37
------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Kuesioner Penelitian	89
Lampiran II Tabulasi Data 30 Responden	102
Lampiran III Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	108
Lampiran IV Tabulasi Data 172 Responden	112
Lampiran V Karakteristik Responden.....	132
Lampiran VI Hasil Analisis Data	141