

DAFTAR ISI

Halaman

MOTTO

TANDA PERSETUJUAN

TANDA PENGESAHAN

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

RINGKASAN	i
SUMMARY	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii

BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kontribusi Penelitian.....	7
E. Sistematika Pembahasan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Penelitian Terdahulu	10
B. Pengertian Pemasaran	14
C. Bauran Pemasaran Jasa	15
1. Pengertian Bauran Pemasaran.....	15
2. Jasa	16
a. Pengertian Jasa	16
b. Karakteristik Jasa	17
3. Pengertian Bauran Pemasaran Jasa	19
a. Produk	20
b. Harga	22
c. Promosi	22
d. Proses	23
e. Orang	24
f. Bukti Fisik	26
g. Tempat/Lokasi	27
D. Bank	28
1. Pengertian Bank Syariah	28
2. Perbedaan Bank Syariah dengan Bank Konvensional	29
3. Perbedaan Antara Bunga dan Bagi Hasil	30
E. Nasabah	32
1. Pengertian Nasabah	32

2. Jenis-jenis Nasabah	32
a. Nasabah Penyimpan	32
b. Nasabah Debitur	32
F. Proses Keputusan Pembelian	33
1. Model Perilaku Nasabah	33
2. Tahap-tahap Proses Keputusan Pembelian	34
a. Pengenalan masalah/kebutuhan	34
b. Pencarian Informasi	34
c. Evaluasi Alternatif	35
d. Keputusan Pembelian	35
e. Perilaku Purnabeli	36
G. Hubungan Bauran Pemasaran Jasa Dengan Keputusan Menabung	37
H. Model Konsep dan Hipotesis	38
1. Model Konsep	38
2. Model Hipotesis	39

BAB III METODE PENELITIAN	41
A. Jenis Penelitian	41
B. Lokasi Penelitian	42
C. Konsep, Variabel, Definisi Operasional dan Skala Pengukuran	42
1. Konsep	42
2. Variabel	44
3. Definisi Operasional	45
4. Skala Pengukuran	50
D. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	51
1. Populasi	51
2. Sampel	51
E. Teknik Pengumpulan Data	52
1. Sumber Data	52
2. Metode Pengumpulan Data	53
3. Instrumen Penelitian	54
F. Validitas dan Reliabilitas	54
1. Validitas	54
2. Reliabilitas	56
G. Analisis Data	58
1. Analisis Deskriptif	58
2. Analisis Regresi Linier Berganda	58
3. Analisis Regresi Parsial	60

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	62
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	62
1. Sejarah dan Perkembangan Bank Muamalat Indonesia	62
2. Sejarah Perkembangan Bank Muamalat Cabang Malang	65
3. Visi dan Misi Perusahaan	66
4. Produk	66
B. Gambaran Umum Responden	79

1. Gambaran responden berdasarkan usia	79
2. Gambaran responden berdasarkan jenis kelamin.....	80
3. Gambaran responden berdasarkan pekerjaan.....	80
4. Gambaran responden berdasarkan pendapatan per bulan	81
5. Gambaran responden berdasarkan lama menjadi nasabah	82
C. Analisis Data Hasil Penelitian.....	83
1. Analisis Deskriptif	83
2. Analisis Regresi Linear Berganda.....	110
3. Pengujian Hipotesis.....	111
4. Koefisien Determinasi (R) dan Variabel Yang Paling Dominan	115
D. Pembahasan.....	116
BAB V PENUTUP.....	123
A. Kesimpulan	123
B. Saran.....	125
DAFTAR PUSTAKA.....	127



DAFTAR TABEL

No.	Judul	Halaman
Tabel 1	Beberapa Perbedaan-perbedaan Pokok Antara Jasa Eceran Bank dan Jasa Komersial Bank	21
Tabel 2	Perbedaan Bunga dengan Bagi Hasil	30
Tabel 3	Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional.....	30
Tabel 4	Konsep, Variabel, Indikator, dan Item	48
Tabel 5	Hasil uji Validitas	55
Tabel 6	Hasil Uji Reliabilitas	57
Tabel 7	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	79
Tabel 8	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	80
Tabel 9	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	80
Tabel 10	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan	81
Tabel 11	Deskripsi Responden Berdasarkan Lama menjadi Nasabah	82
Tabel 12	Jawaban Responden Untuk Variabel Produk	84
Tabel 13	Jawaban Responden Untuk Variabel Harga	86
Tabel 14	Jawaban Responden Untuk Variabel Promosi.....	88
Tabel 15	Jawaban Responden Untuk Variabel Proses.....	92
Tabel 16	Jawaban Responden Untuk Variabel Orang	94
Tabel 17	Jawaban Responden Untuk Variabel Bukti Fisik.....	98
Tabel 18	Jawaban Responden Untuk Variabel Lokasi	102
Tabel 19	Jawaban Responden Untuk Variabel Proses Keputusan Menabung	108
Tabel 20	Rekapitulasi Analisis Regresi Linear dari Variabel – variabel Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Keputusan Menabung	110
Tabel 21	Hasil Uji Simultan	111
Tabel 22	Hasil Uji Parsial Koefisien Regresi Variabel X_1	112
Tabel 23	Hasil Uji Parsial Koefisien Regresi Variabel X_2	112
Tabel 24	Hasil Uji Parsial Koefisien Regresi Variabel X_3	113
Tabel 25	Hasil Uji Parsial Koefisien Regresi Variabel X_4	113

Tabel 26 Hasil Uji Parsial Koefisien Regresi Variabel X_5	114
Tabel 27 Hasil Uji Parsial Koefisien Regresi Variabel X_6	114
Tabel 28 Hasil Uji Parsial Koefisien Regresi Variabel X_7	115



DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Halaman
Gambar 1	Empat Karakteristik Jasa	18
Gambar 2	Model Perilaku Nasabah	33
Gambar 3	Model Proses Pembelian Lima Tahap	34
Gambar 4	Tahap-tahap di Antara Evaluasi Alternatif dan Keputusan Pembelian	36
Gambar 5	Model Konsep	38
Gambar 6	Model Hipotesis	39



DAFTAR LAMPIRAN

Keterangan	Judul	Halaman
Lampiran 1	Curriculum Vitae.....	130
Lampiran 2	Surat Keterangan dari Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang.....	132
Lampiran 3	Jawaban Responden.....	133
Lampiran 4	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden.....	136
Lampiran 5	Analisis Regresi Berganda.....	150
Lampiran 6	Kuisisioner	151

