

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIARISME	iii
RIWAYAT HIDUP	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian	12
D. Manfaat Penelitian	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
A. Kajian Penelitian Terdahulu.....	14
B. Konsep dan Teori	19
1. Kualitas Pelayanan.....	19
2. Kepercayaan Nasabah.....	25
3. Keputusan Nasabah	35
4. Menabung	39
5. Produk-Produk Bank Syariah	42
6. Akad Mudharabah	50
7. Bank Syariah.....	57
8. Bank Syariah Indonesia (BSI)	64
C. Kerangka Bepikir	66
D. Hipotesis.....	73

BAB III METODE PENELITIAN	75
A. Metode dan Pendekatan	75
B. Jenis dan Sumber Data	76
C. Populasi dan Sampel	77
D. Operasionalisasi Variabel	79
E. Teknik Analisis Data	80
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	85
A. Profil Perusahaan	85
B. Analisis Deskriptif	86
C. Uji Instrumen	97
D. Analisis Regresi Linear Berganda	100
E. Uji Hipotesis	102
F. Koefisien Determinasi	104
G. Pembahasan	105
BAB V PENUTUP	111
A. Kesimpulan	111
B. Saran	112
DAFTAR PUSTAKA	115
LAMPIRAN	120

