

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GRAFIK	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	13
C. Tujuan Penelitian	13
D. Kegunaan Penelitian	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	15
1. Manajemen Pemasaran	15
2. Bauran Pemasaran	25
3. Psikologi Nasabah	38
4. Keputusan Nasabah	50
B. Penelitian Terdahulu	54
C. Kerangka Pemikiran	56
D. Hipotesis Penelitian	57
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	61

1. Jenis Penelitian	61
2. Pendekatan Penelitian	61
B. Populasi dan Sampel Penelitian	62
1. Populasi Penelitian	62
2. Sampel Penelitian	62
C. Sumber Data Penelitian	65
D. Metode Pengumpulan Data	65
E. Instrumen Penelitian	66
F. Metode Pengolahan Data	69
1. Uji Validitas	70
2. Uji Reliabilitas	70
3. Uji Asumsi Klasik	71
a. Uji Multikolonieritas	71
b. Uji Autokorelasi	72
c. Uji Heteroskedastisitas	73
d. Uji Normalitas	74
G. Metode Analisis Data	75
1. Analisis Regresi Linear Berganda	75
2. Koefisien Determinasi	76
3. Uji Hipotesis	76
a. Uji Simultan (Uji t)	76
b. Uji Parsial (Uji F)	77

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	79
1. Profil Bank Jabar Banten Syariah KCP Garut	79
2. Visi dan Misi Bank Jabar Banten Syariah KCP Garut ...	82
3. Lokasi Operasional Bank BJB Syariah KCP Garut	82
4. Struktur Organisasi Bank Jabar Banten Syariah KCP Garut	83

B. Karakteristik Responden	83
C. Deskriptif Jawaban Responden	86
D. Hasil Analisis Data	95
E. Pembahasan	109
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	114
B. Rekomendasi	115
DAFTAR PUSTAKA	117
DAFTAR LAMPIRAN	123



DAFTAR TABEL

Tabel 1	Perkembangan Bank Umum Syariah Tahun 2018-2018	2
Tabel 2	Jumlah Nasabah BJB Syariah KCP Garut	12
Tabel 3	Bentuk Pembiayaan Bank Syariah	23
Tabel 4	Penelitian Terdahulu	54
Tabel 5	Jumlah Nasabah Bank Jabar Banten Syariah KCP Garut	62
Tabel 6	Skala Likert	67
Tabel 7	Operasional Variabel Penelitian	68
Tabel 8	Pengukuran Uji Reliabilitas	71
Tabel 9	Interpretasi Autokorelasi	73
Tabel 10	Jaringan Kantor BJB Syariah	80
Tabel 11	Rasio Keuangan BJB Syariah	81
Tabel 12	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	84
Tabel 13	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	84
Tabel 14	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	85
Tabel 15	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah ..	85
Tabel 16	Pernyataan Responden Mengenai <i>Product</i>	86
Tabel 17	Pernyataan Responden Mengenai <i>Price</i>	87
Tabel 18	Pernyataan Responden Mengenai <i>Promotion</i>	87
Tabel 19	Pernyataan Responden Mengenai <i>Place</i>	88
Tabel 20	Pernyataan Responden Mengenai <i>People</i>	89
Tabel 21	Pernyataan Responden Mengenai <i>Process</i>	89
Tabel 22	Pernyataan Responden Mengenai <i>Physical Evidence</i>	90
Tabel 23	Pernyataan Responden Mengenai Motivasi	90
Tabel 24	Pernyataan Responden Mengenai Persepsi	91

Tabel 25	Pernyataan Responden Mengenai Pembelajaran	92
Tabel 26	Pernyataan Responden Mengenai Keyakinan & Sikap	92
Tabel 27	Pernyataan Responden Mengenai Pengenalan Kebutuhan	93
Tabel 28	Pernyataan Responden Mengenai Pencarian Informasi	93
Tabel 29	Pernyataan Responden Mengenai Evaluasi Alternatif	94
Tabel 30	Pernyataan Responden Mengenai Keputusan Pembelian	94
Tabel 31	Pernyataan Responden Mengenai Perilaku Pasca Pembelian	95
Tabel 32	Hasil Uji Validitas Bauran Pemasaran	96
Tabel 33	Hasil Uji Validitas Psikologi Nasabah	97
Tabel 34	Hasil Uji Validitas Keputusan Nasabah	98
Tabel 35	Hasil Uji Reliabilitas	99
Tabel 36	Hasil Uji Multikolonieritas	100
Tabel 37	Hasil Uji Autokorelasi	100
Tabel 38	Hasil Uji Normalitas One Sample K-S	103
Tabel 39	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	104
Tabel 40	Hasil Uji Koefisien Determinasi	105
Tabel 41	Hasil Uji Simultan	107
Tabel 42	Hasil Uji Parsial	108

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1	Hasil Uji Heteroskedastisitas Grafik <i>Scatterplot</i>	101
Grafik 2	Hasil Uji Normalitas Grafik Histogram	103



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Komponen Sikap Konsumen	50
Gambar 2	Model Proses Pembelian	51
Gambar 3	Kerangka Pemikiran Penelitian	57
Gambar 4	Struktur Organisasi BJB Syariah KCP Garut	83

