

## DAFTAR ISI

|                                                  |             |
|--------------------------------------------------|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL.....</b>                        | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI...</b> | <b>ii</b>   |
| <b>LAMPIRAN PENGESAHAN .....</b>                 | <b>iii</b>  |
| <b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>          | <b>iv</b>   |
| <b>ABSTRAK .....</b>                             | <b>v</b>    |
| <b>HALAMAN MOTTO.....</b>                        | <b>vi</b>   |
| <b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>                 | <b>vii</b>  |
| <b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN .....</b>    | <b>viii</b> |
| <b>KATA PENGANTAR .....</b>                      | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                           | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>                         | <b>xv</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                        | <b>xvi</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>                         |             |
| A. Latar Belakang Masalah.....                   | 1           |
| B. Rumusan Masalah .....                         | 7           |
| C. Tujuan Penelitian .....                       | 7           |
| D. Manfaat Penelitian .....                      | 8           |
| E. Sistematika Penulisan.....                    | 8           |
| <b>BAB II LANDASAN TEORI</b>                     |             |
| A. Deskripsi Teori.....                          | 10          |
| 1. <i>Grand Theory</i> .....                     | 10          |
| a. Manajemen Pemasaran.....                      | 10          |
| 1) Pemasaran.....                                |             |
| 2) Pengertian Manajemen Pemasaran ..             | 11          |
| 3) Fungsi – Fungsi Manajemen Pemasaran.....      | 11          |
| 4) Bauran Pemasaran ( <i>Marketing Mix</i> )     | 12          |
| 2. Kualitas Pelayanan .....                      | 13          |
| a. Pengertian Kualitas .....                     | 13          |
| b. Pengertian Pelayanan .....                    | 14          |
| c. Pengertian Kualitas Pelayanan .....           | 15          |
| d. Etika Dalam Pelayanan .....                   | 17          |
| e. Indikator Kualitas Pelayanan.....             | 18          |
| 3. Periklanan .....                              | 19          |
| a. Pengertian Periklanan.....                    | 19          |
| b. Tujuan Periklanan .....                       | 20          |
| c. Jenis Media Periklanan.....                   | 22          |
| d. Sifat - Sifat Iklan .....                     | 23          |
| e. Indikator Periklanan .....                    | 24          |
| 4. <i>Personal Selling</i> .....                 | 24          |
| a. Pengertian Personal Selling.....              | 24          |

|                                                                   |    |
|-------------------------------------------------------------------|----|
| b. Tujuan <i>Personal Selling</i> .....                           | 26 |
| c. Bentuk - Bentuk <i>Personal Selling</i> .....                  | 26 |
| d. Langkah - Langkah <i>Personal Selling</i> .....                | 27 |
| e. Indikator <i>Personal Selling</i> .....                        | 29 |
| 5. Keputusan Pembelian .....                                      | 29 |
| a. Pengertian Keputusan Pembelian .....                           | 29 |
| b. Jenis - Jenis Keputusan Pembelian .....                        | 30 |
| c. Proses Keputusan Pembelian.....                                | 32 |
| d. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi<br>Keputusan Pembelian ..... | 33 |
| e. Indikator Keputusan Pembelian.....                             | 36 |
| B. Penelitian Terdahulu .....                                     | 37 |
| C. Kerangka Berfikir .....                                        | 42 |
| D. Hipotesis .....                                                | 42 |
| 1. Hipotesis Penelitian .....                                     | 42 |
| 2. Penjelasan Hipotesis .....                                     | 43 |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN</b>                                  |    |
| A. Jenis dan Pendekatan.....                                      | 45 |
| 1. Jenis Penelitian .....                                         | 45 |
| 2. Pendekatan Penelitian .....                                    | 45 |
| B. <i>Setting</i> Penelitian.....                                 | 45 |
| 1. Lokasi Penelitian .....                                        | 46 |
| 2. Waktu Penelitian.....                                          | 46 |
| C. Sumber Data .....                                              | 46 |
| 1. Data Primer .....                                              | 46 |
| 2. Data Sekunder .....                                            | 46 |
| D. Teknik Pengumpulan Data .....                                  | 47 |
| 1. Wawancara .....                                                | 47 |
| 2. Kuesioner (Angket) .....                                       | 47 |
| E. Populasi dan Sampel .....                                      | 57 |
| 1. Populasi .....                                                 | 57 |
| 2. Sampel .....                                                   | 48 |
| F. Desain dan Definisi Operasional Variabel .....                 | 49 |
| 1. Desain.....                                                    | 49 |
| 2. Definisi Operasional Variabel.....                             | 49 |
| G. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....                 | 52 |
| 1. Uji Validitas .....                                            | 52 |
| 2. Uji Reliabilitas.....                                          | 52 |
| H. Teknik analisis data.....                                      | 53 |
| 1. Analisis statistik deskriptif .....                            | 53 |
| 2. Uji asumsi klasik .....                                        | 53 |
| a. Uji Normalitas .....                                           | 53 |

|                                         |    |
|-----------------------------------------|----|
| b. Uji Multikolinearitas.....           | 53 |
| c. Uji Heterokedastisitas .....         | 54 |
| 3. Uji Regresi Linear Berganda .....    | 54 |
| 4. Uji Hipotesis.....                   | 55 |
| a. Uji T (Parsial) .....                | 55 |
| b. Uji F (Simultan).....                | 55 |
| c. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )..... | 56 |

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

|                                                                                                                                                                     |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| A. Hasil Penelitian .....                                                                                                                                           | 57 |
| 1. Gambaran Umum Objek Penelitian .....                                                                                                                             | 57 |
| a. Data Perusahaan.....                                                                                                                                             | 57 |
| b. Sejarah Berdirinya KSPPS Harapan Ummat Mandiri Kudus .....                                                                                                       | 57 |
| c. Visi, Misi, Dan Tujuan KSPPS Harapan Ummat Mandiri Kudus .....                                                                                                   | 58 |
| d. Struktur Organisasi .....                                                                                                                                        | 59 |
| e. Tugas Dan Wewenang Masing - Masing Bagian .....                                                                                                                  | 62 |
| f. Produk Tabungan KSPPS Harapan Ummat Mandiri Kudus .....                                                                                                          | 65 |
| 2. Deskripsi Responden .....                                                                                                                                        | 68 |
| 3. Gambaran Distribusi Jawaban Responden....                                                                                                                        | 71 |
| 4. Analisis Data (Uji Instrumen).....                                                                                                                               | 74 |
| a. Uji Validitas.....                                                                                                                                               | 74 |
| b. Uji Reliabilitas.....                                                                                                                                            | 76 |
| 5. Analisis Data (Asumsi Klasik) .....                                                                                                                              | 77 |
| a. Uji Normalitas .....                                                                                                                                             | 77 |
| b. Uji Multikolinearitas .....                                                                                                                                      | 78 |
| c. Uji Heterokedastisitas .....                                                                                                                                     | 79 |
| 6. Uji Regresi Linear Berganda .....                                                                                                                                | 79 |
| 7. Uji Hipotesis.....                                                                                                                                               | 80 |
| a. Uji T (Parsial) .....                                                                                                                                            | 80 |
| b. Uji F (Simultan).....                                                                                                                                            | 81 |
| c. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....                                                                                                                             | 83 |
| B. Pembahasan .....                                                                                                                                                 | 83 |
| 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Periklanan, Dan Personal Selling Terhadap Keputusan Nasabah Untuk Menabung Di KSPPS Harapan Ummat Mandiri Kudus Secara Parsial..... | 83 |
| a. Pengaruh Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Untuk                                                                                            |    |

|                                                                                                                                                                       |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Menabung Di KSPPS Harapan Ummat Mandiri Kudus.....                                                                                                                    | 83 |
| b. Pengaruh Pengaruh Periklanan Terhadap Keputusan Nasabah Untuk Menabung Di KSPPS Harapan Ummat Mandiri Kudus.....                                                   | 85 |
| c. Pengaruh Pengaruh Personal Selling Terhadap Keputusan Nasabah Untuk Menabung Di KSPPS Harapan Ummat Mandiri Kudus.....                                             | 88 |
| 2. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Periklanan, Dan Personal Selling Terhadap Keputusan Nasabah Untuk Menabung Di KSPPS Harapan Ummat Mandiri Kudus Secara Simultan ..... | 90 |
| <b>BAB V PENUTUP</b>                                                                                                                                                  |    |
| A. Simpulan.....                                                                                                                                                      | 93 |
| B. Saran-saran.....                                                                                                                                                   | 94 |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b>                                                                                                                                                 |    |
| <b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>                                                                                                                                              |    |

## DAFTAR TABEL

|                                                                                  |    |
|----------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....                                             | 37 |
| Tabel 3. 1 Ketentuan Kuesioner .....                                             | 47 |
| Tabel 3. 2 Variabel Penelitian .....                                             | 50 |
| Tabel 4. 1 Usia Responden.....                                                   | 68 |
| Tabel 4. 2 Jenis Kelamin .....                                                   | 69 |
| Tabel 4. 3 Pendidikan Terakhir .....                                             | 69 |
| Tabel 4. 4 Jenis Pekerjaan .....                                                 | 70 |
| Tabel 4. 5 Lama Menabung.....                                                    | 71 |
| Tabel 4. 6 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel $X_1$ .....         | 71 |
| Tabel 4. 7 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel $X_2$ .....         | 72 |
| Tabel 4. 8 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel $X_3$ .....         | 73 |
| Tabel 4. 9 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel $Y_1$ .....         | 73 |
| Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Variabel $X_1$ (Kualitas Pelayanan) .....        | 74 |
| Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Variabel $X_2$ (Periklanan) .....                | 75 |
| Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Variabel $X_3$ ( <i>Personal Selling</i> ) ..... | 75 |
| Tabel 4. 13 Hasil Uji Validitas Variabel $Y_1$ (Keputusan Pembelian) .....       | 76 |
| Tabel 4. 14 Hasil Uji Reliabilitas .....                                         | 77 |
| Tabel 4. 15 Hasil Uji Normalitas .....                                           | 77 |
| Tabel 4. 16 Hasil Uji Multikolinearitas .....                                    | 78 |
| Tabel 4. 17 Hasil Uji Heterokedastisitas .....                                   | 79 |
| Tabel 4. 18 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....                              | 79 |
| Tabel 4. 19 Uji t .....                                                          | 82 |
| Tabel 4. 20 Uji F .....                                                          | 81 |
| Tabel 4. 21 Koefisien Determinasi .....                                          | 83 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                            |    |
|----------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir .....                                        | 42 |
| Gambar 4. 1 Struktur Organisasi KSPPS Harapan Ummat Mandiri<br>Kudus ..... | 61 |
| Gambar 4. 2 Uji Normalitas Grafik Normal Plot .....                        | 78 |

