

DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN MUNAQOSYAH.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO.....</b>	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xvi</b>

**BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Sistematika Penulisan .....	7

**BAB II LANDASAN TEORI**

A. Deskripsi Teori .....	9
1. Kualitas Layanan .....	9
a. Pengertian Kualitas Layanan .....	9
b. Kualitas Layanan Menurut Perspektif Syariah .....	12
c. Indikator Kualitas Layanan.....	14
2. Kualitas Produk.....	15
a. Pengertian Kualitas Produk .....	15
b. Kualitas Produk Menurut Perspektif Syariah .....	18
c. Indikator Kualitas Produk.....	19
3. <i>Relationship Marketing</i> .....	20
a. Pengertian <i>Relationship Marketing</i> .....	20
b. Manfaat <i>Relationship Marketing</i> .....	23
c. <i>Relationship Marketing</i> Menurut Perspektif Syariah .....	24
d. Indikator <i>Relationship Marketing</i> .....	25
4. Keputusan Menabung Nasabah.....	26
a. Pengertian Keputusan Menabung Nasabah .....	26
b. Keputusan Menabung Menurut Perspektif Syariah .	31
c. Indikator Keputusan Menabung Nasabah.....	32
B. Penelitian Terdahulu .....	33

C. Kerangka Berfikir.....	37
D. Hipotesis.....	39
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	42
B. Populasi dan Sampel .....	42
C. Identifikasi Variabel.....	43
D. Variabel Operasional.....	44
E. Teknik Pengumpulan Data.....	45
F. Teknik Analisis Data.....	46
1. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....	46
a. Uji Validitas Instrumen.....	46
b. Uji Reliabilitas Instrumen .....	49
2. Uji Asumsi Klasik.....	49
a. Uji Normalitas.....	49
b. Uji Heterokedastisitas .....	50
c. Uji Multikolinearitas .....	50
3. Analisis Deskriptif .....	51
4. Uji Hipotesis .....	51
a. Analisis Regresi Berganda .....	51
b. Uji t Parsial .....	52
c. Hasil Uji Signifikan Parameter Simultan (Uji Statistik F).....	52
d. Koefisien Determinasi .....	53
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Hasil Penelitian .....	55
1. Gambaran Objek Penelitian .....	55
a. Profil BTH Amanah Kudus .....	55
b. Visi Misi BTH Amanah Kudus .....	55
c. Susunan Pengurus Pengawas BTH Amanah Kudus .....	56
d. Kelengkapan Organisasi BTH Amanah Kudus .....	56
e. Gambaran Umum Responden.....	57
2. Analisis Data.....	59
a. Analisis Statistik Deskriptif .....	59
b. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	64
c. Uji Asumsi Klasik.....	67
d. Uji Hipotesis .....	70
B. Pembahasan.....	75
1. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Keputusan Menabung Nasabah pada BTH Amanah Kudus .....	75

2. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Menabung Nasabah pada BTH Amanah Kudus .....	77
3. Pengaruh <i>Relationship Marketing</i> terhadap Keputusan Menabung Nasabah pada BTH Amanah Kudus .....	79

**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	82
B. Saran.....	82

**DAFTAR PUSTAKA  
LAMPIRAN-LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Penelitian Terdahulu .....	34
3.1 Definisi Operasional.....	44
3.2 Hasil Uji Validitas .....	46
3.3 Hasil Uji Validitas .....	47
3.4 Hasil Uji Validitas .....	48
3.5 Hasil Uji Validitas .....	48
3.6 Hasil Uji Reliabilitas .....	49
4.1 Profil Responden .....	56
4.2 Tanggapan Responden Berdasarkan Kualitas Layanan (X1)..	59
4.3 Tanggapan Responden Berdasarkan Kualitas Produk (X2) ...	60
4.4 Tanggapan Responden Berdasarkan Relationship Marketing (X3) .....	62
4.5 Tanggapan Responden Berdasarkan Keputusan Menabung (Y)	63
4.6 Uji Validitas Kualitas Layanan (X1).....	64
4.7 Uji Validitas Kualitas Produk (X2) .....	65
4.8 Uji Validitas Relationship Marketing (X3) .....	66
4.9 Uji Validitas Keputusan Menabung (Y) .....	66
4.10 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen .....	67
4.11 Hasil Uji Multikolonieritas .....	70
4.12 Hasil Regresi Linier Berganda .....	71
4.13 Hasil Uji t .....	72
4.14 Hasil Koefisien Determinasi .....	73

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar	1.1	Jumlah Nasabah BTH Amanah Kudus .....	5
	2.1	Kerangka Berpikir .....	38
	4.1	Hasil Uji Normalitas .....	68
	4.2	Hasil Uji Normalitas .....	69
	4.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	69

