

## DAFTAR ISI

|  | <b>Halaman</b> |
|--|----------------|
| <b>HALAMAN JUDUL</b> .....                                   | i              |
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....                  | ii             |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....                              | iii            |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....                              | iv             |
| <b>HALAMAN MOTTO</b> .....                                   | v              |
| <b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....                             | vi             |
| <b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB – LATIN</b> .....              | viii           |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                                  | ix             |
| <b>ABSTRAK</b> .....   | xi             |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                                      | xii            |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                                   | xv             |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                                    | xvi            |
| <br>   |                |
| <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 Skripsi.....                        | 8              |
| <br>   |                |
| <b>BAB II : LANDASAN TEORI</b>                               |                |
| A. Deskripsi Teori` .....                                    | 10             |
| 1. Konsep psikologi.....                                     | 10             |
| a. Pengertian psikologi .....                                | 10             |
| b. Teori psikologi.....                                      | 10             |
| 2. Konsep Pelayanan .....                                    | 11             |
| a. Pengertian Pelayanan.....                                 | 11             |
| b. Dimensi Pelayanan .....                                   | 12             |
| 3. Konsep Promosi .....                                      | 13             |
| a. Pengertian Promosi dalam pandangan islam .....            | 13             |
| b. Bauran promosi.....                                       | 13             |
| 4. Konsep Perilaku Konsumen .....                            | 16             |
| a. Pengertian .....  | 16             |
| b. Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku<br>konsumen..... | 16             |
| c. Langkah-langkah keputusan konsumen.....                   | 18             |
| d. Model-model perilaku konsumen .....                       | 19             |
| 5. Teori Gadai Emas .....                                    | 20             |

|   |   |    |
|---|---|----|
| a.  | Pengertian .....  | 20 |
| b.  | Prinsip .....   | 22 |
| c.  | Rukun dan syarat transaksi gadai .....                              | 24 |
| d.  | Hak dan kewajiban pihak penerima gadai .....                        | 25 |
| e.  | Keistimewaan gadai .....  | 26 |
| f.  | Penggolongan marhunbih dan besar tarif .....                        | 27 |
| g.  | Skema gadai .....   | 29 |
| B.  | Penelitian Terdahulu .....  | 29 |
| C.  | Kerangka Berfikir .....   | 31 |
| D.  | Hipotesis .....   | 32 |
| <br>  |   |    |
| <b>BAB III : METODE PENELITIAN</b>              |   |    |
| A.  | Jenis dan Pendekatan .....  | 34 |
| B.  | Setting Penelitian .....  | 34 |
| C.  | Populasi dan Sampel .....   | 35 |
| D.  | Tata Variabel Penelitian .....                                      | 35 |
| E.  | Definisi Operasional .....  | 36 |
| F.  | Uji Validitas dan Uji Reabilitas Instrumen .....                    | 38 |
| G.  | Teknik Pengumpulan Data .....                                       | 39 |
| H.  | Uji Asumsi Klasik .....   | 40 |
| I.  | Teknik Analisis Data .....  | 42 |
| <br>  |   |    |
| <b>BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> |   |    |
| A.  | <b>Gambaran Umum Objek Penelitian</b> .....                         | 45 |
| 1   | Latar Belakang Belakang Berdirinya PT<br>BPRS Artha Mas Abadi ..... | 45 |
| 2   | Perijinan .....   | 45 |
| 3   | Alamat .....  | 45 |
| 4   | Visi, Misi .....  | 45 |
| 5   | Tujuan BPRS Artha Mas Abadi .....                                   | 46 |
| 6   | Susunan Pengurus .....  | 46 |
| 7   | Produk-produk .....   | 48 |
| 8   | Keunggulan BPRS Artha Mas Abadi .....                               | 48 |
| 9   | Persyaratan Menjadi Nasabah .....                                   | 48 |
| B.  | <b>Deskripsi Data Penelitian</b> .....                              | 49 |
| 1.  | Deskripsi Identitas Responden .....                                 | 49 |
| 2.  | Deskripsi Angket .....  | 50 |
| C.  | <b>Uji Validitas dan Reliabilitas</b> .....                         | 54 |
| 1.  | Uji Validitas .....   | 54 |
| 2.  | Uji Reliabilitas .....  | 55 |
| D.  | <b>Uji Asumsi Klasik</b> .....                                      | 55 |
| 1.  | Normalitas .....  | 55 |

|   |    |
|---|----|
| 2. Multikolinieritas.....   | 57 |
| 3. Heteroskedastisitas.....   | 57 |
| 4. Autokorelasi.....  | 59 |
| E. <b>Hasil Analisis Regresi Linier Berganda</b> .....                        | 59 |
| F. <b>Pengujian Hipotesis</b> .....   | 61 |
| 1. Uji F (Simultan).....  | 61 |
| 2. Uji t (Parsial).....   | 62 |
| 3. Koefisien Korelasi (R) dan Koefisien<br>Determinasi (R <sup>2</sup> )..... | 65 |
| <b>BAB V : PENUTUP</b>  |    |
| A. Simpulan .....   | 66 |
| B. Keterbatasan Penelitian.....   | 67 |
| C. Saran .....  | 67 |
| D. Penutup .....  | 67 |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b>   |    |
| <b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>  |    |
| <b>CURRICULUM VITAE</b>   |    |



## DAFTAR GAMBAR

|   |    |
|---|----|
| Gambar1 :Kerangka Pemikiran Teoritis.....                     | 31 |
| Gambar2 :Struktur Kelembagaan BPRS Artha Mas Abadi Pati ..... | 47 |



## DAFTAR TABEL

|   |  |
|---|--|
| Tabel1 :Definisi Operasional Variabel.....  |  |
| Tabel2 :Skala Likert .....  |  |
| Tabel3 :Deskripsi Jenis Kelamin Responden .....                                   |  |
| Tabel4 :Deskripsi Usia Responden.....   |  |
| Tabel5 :Deskripsi Penghasilan Responden .....                                     |  |
| Tabel6 :Hasil Dari Jawaban Responden Variabel (X1).....                           |  |
| Tabel7 :Hasil Dari Jawaban Responden Variabel (X2).....                           |  |
| Tabel8 :Hasil Dari Jawaban Responden Variabel (X3).....                           |  |
| Tabel9 :Hasil Dari Jawaban Responden Variabel (Y).....                            |  |
| Tabel 10: Uji Validitas .....   |  |
| Tabel11 :Uji Reliabilitas.....  |  |
| Tabel12 :Uji Normalitas Berdasarkan Histogram.....                                |  |
| Tabel13 :Uji Normalitas Berdasarkan Normal Probability Plot.....                  |  |
| Tabel14 :Uji Multikolinieritas .....  |  |
| Tabel15 :Uji Heteroskedastisitas .....  |  |
| Tabel16 :Uji Autokorelasi .....   |  |
| Tabel17 :Hasil Perhitungan Regresi Linier Berganda .....                          |  |
| Tabel18 :Uji F (Simultan) .....   |  |
| Tabel19 :Uji t (Parsial) .....  |  |
| Tabel20 :Koefisien Korelasi (R) dan Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) ..... |  |
| .....   |  |