

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN MUNAQOSYAH.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	iv
HALAMAN ABSTRAK .....	v
HALAMAN MOTTO .....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	4
E. Sistematika Penelitian .....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Deskripsi Teori .....	7
1. Pelayanan .....	18
2. Produk .....	23
3. Lokasi .....	24
B. Penelitian Terdahulu .....	25
C. Kerangka Berfikir .....	26
D. Hipotesis Penelitian .....	27
1. Pengaruh Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah .....	27
2. Pengaruh Produk Terhadap Keputusan Nasabah .....	27
3. Pengaruh Lokasi Terhadap Keputusan Nasabah .....	28
4. Pengaruh Pelayanan, Produk, dan Lokasi Terhadap Keputusan Nasabah .....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	29
B. Sumber Data .....	29
C. Populasi dan Sampel .....	29
D. Variabel Penelitian .....	31
E. Definisi Operasional .....	31

F. Teknik Pengumpulan Data .....	33
G. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	33
H. Uji Asumsi Klasik .....	34
I. Teknik Analisa Data .....	36
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Objek Penelitian .....	40
B. Deskripsi Data Responden .....	42
C. Deskripsi Data Penelitian .....	44
D. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....	49
1. Uji validitas instrumen .....	49
2. Uji Reliabilitas Instrumen .....	51
E. Hasil Uji Asumsi Klasik .....	52
1. Uji Normalitas .....	52
2. Uji Multikolinieritas .....	54
3. Uji Heterokedastisitas .....	54
4. Uji Autokorelasi .....	55
F. Hasil Analisa Data .....	56
1. Analisis Regresi Linear Berganda .....	56
2. Uji Koefisien Regresi secara Parsial (uji t) .....	58
3. Uji F Simultan .....	60
4. Koefisien Determinasi .....	60
G. Pembahasan Hasil Penelitian .....	61
1. Pengaruh Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah .....	61
2. Pengaruh Produk Terhadap Keputusan Nasabah .....	62
3. Pengaruh Lokasi Terhadap Keputusan Nasabah .....	62
4. Pengaruh Pelayanan, Produk, dan Lokasi Terhadap Keputusan Nasabah .....	62
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	64
B. Saran .....	64
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Variabel Operasional .....	31
Tabel 4.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ....	42
Tabel 4.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia .....	43
Tabel 4.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan jenis pekerjaan...	44
Tabel 4.4 Frekuensi variabel pelayanan.....	45
Tabel 4.5 Frekuensi variabel produk.....	46
Tabel 4.6 Frekuensi variabel lokasi.....	47
Tabel 4.7 Frekuensi variabel keputusan nasabah .....	48
Tabel 4.8 Uji validitas variabel pelayanan .....	50
Tabel 4.9 Uji validitas variabel produk .....	50
Tabel 4.10 Uji validitas variabel lokasi .....	50
Tabel 4.11 Uji validitas variabel keputusan nasabah .....	51
Tabel 4.12 Hasil uji reliabilitas .....	51
Tabel 4.13 Hasil uji multikolinieritas .....	54
Tabel 4.14 Hasil uji autokorelasi .....	56
Tabel 4.15 Hasil uji regresi linear berganda .....	57
Tabel 4.16 Hasil uji t secara parsial .....	59
Tabel 4.17 Hasil uji F simultan .....	60
Tabel 4.18 Hasil uji koefisien determinasi r .....	61
Tabel 4.19 Uji Regresi Linier Berganda.....	60
Tabel 4.20 Uji t Secara Parsial.....	62
Tabel 4.21 Uji F Simultan .....	64
Tabel 4.22 Uji Determinasi r .....	65

