

## DAFTAR ISI

<b>COVER</b> .....	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN MUNAQOSYAH</b> .....	<b>iii</b>
<b>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</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7
E. Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Kualitas Produk .....	10
1. Pengertian Produk .....	10
2. Kualitas Produk Tabungan .....	12
3. Karakteristik Produk dalam Pemasaran Islam .....	13
4. Produk Bank Syariah Indonesia .....	13
B. Pengaruh Pelayanan Islami .....	14
1. Pengertian Kualitas Pelayanan Islami .....	14
2. Dimensi Kualitas Pelayanan Islami .....	16
3. Faktor-faktor Pelayanan .....	16
C. Promosi .....	17
1. Pengertian Promosi .....	17
2. Bauran Promosi .....	20
3. Promosi Menurut Islam .....	20
D. Penelitian Terdahulu .....	24
E. Kerangka Pikir.....	26
F. Hipotesis .....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis dan pendekatan .....	30
B. Setting penelitian .....	30
C. Populasi dan Sampel.....	30
D. Desain dan Definisi Operasional Variabel.....	32

E. Uji validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	34
F. Teknik pengumpulan data .....	35
G. Teknik analisis data. ....	36
<b>BAB IV HASIL ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Objek Penelitian .....	43
1. Profil Bank Syariah Indonesia Cabang Kudus.....	43
2. Produk- Produk Bank Syariah Indonesia.....	44
B. Gambaran Umum Responden .....	45
1. Jenis Kelamin .....	45
2. Pekerjaan .....	45
3. Penghasilan atau pendapatan Perbulan .....	46
C. Deskripsi Jawaban Responden .....	46
1. Variabel Kualitas Produk (X1).....	46
2. Variabel Pelayanan Islami (X2).....	48
3. Variabel Promosi (X3) .....	49
4. Variabel Keputusan Nasabah (Y) .....	50
D. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	51
1. Uji Validitas .....	51
2. Uji Reliabilitas .....	52
E. Uji Asumsi Klasik .....	53
1. Uji Normalitas .....	53
2. Uji Multikolinearitas .....	54
3. Uji Heteroskedastisitas .....	54
4. Uji Autokorelasi .....	55
F. Pembahasan .....	59
1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Penggunaan Tabungan Haji Dan Umrah .....	59
2. Pengaruh Pelayanan Islami Terhadap Keputusan Penggunaan Tabungan Haji Dan Umrah .....	60
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Simpulan .....	64
B. Saran- saran .....	64
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN –LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 3.1 Desain dan definisi Operasional variabel.....	32
Tabel 4.1 Deskripsi Jenis Kelamin Responden.....	45
Tabel 4.2. Deskripsi Usia Responden.....	45
Tabel 4.3 Deskripsi Pekerjaan Responden.....	46
Tabel 4.4 Deskripsi Penghasilan atau Pendapatan Perbulan Responden .....	46
Tabel 4.5 Variabel kualitas produk.....	47
Tabel 4.6 Variabel Pelayanan Islami .....	48
Tabel 4.7 Variabel Promosi .....	49
Tabel 4.8 Variabel Keputusan Nasabah.....	50
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Instrumen .....	51
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen .....	52
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas .....	54
Tabel 4.12 Hasil Uji Autokorelasi .....	55
Tabel 4.13 Regresi Linier Berganda.....	56
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	57
Tabel 4.15 Hasil Uji F.....	58
Tabel 4.16 hasil Uji t (Parsial).....	58

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Pikir.....	26
Gambar 4.1. Logo BSI .....	43
Gambar 4.2. Hasil Uji Normalitas .....	53
Gambar 4.3. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	54
Gambar 4.4. Hasil Runs Test.....	55

