

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI ii

PENGESAHAN SKRIPSI iii

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI iv

ABSTRAK v

MOTTO vi

PERSEMBAHAN vii

KATA PENGANTAR ix

DAFTAR ISI xi

DAFTAR TABEL xiii

DAFTAR GAMBAR xiv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang 1

B. Rumusan Masalah 8

C. Tujuan Penelitian 8

D. Manfaat Penelitian 9

E. Sistematika Penulisan 9

BAB II LANDASAN TEORI

A. Deskripsi Teori 11

1. Kualitas Pelayanan 11

2. Keamanan 16

3. Pemasaran 19

4. Keputusan Nasabah 26

B. Penelitian Terdahulu 31

C. Kerangka Berfikir 33

D. Hipotesis 34

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan 35

B. Populasi dan Sampel 36

C. Identitas Variabel 36

D. Variabel Operasional 37

E. Teknik Pengumpulan Data 40

F. Teknik Analisis Data 41

BAB IV HASIL PENELITIAN, DAN PEMBAHASAN

- A. Hasil Penelitian 48
 - 1. Gambaran Objek Penelitian 48
 - 2. Analisis Data 64
 - 3. Hasil Pengujian Asumsi Klasik 68
 - a. Uji Normalitas..... 68
 - b. Uji Linearitas 70
 - c. Uji Multikolinieritas..... 71
 - d. Uji Heteroskedastisitas..... 72
 - 4. Hasil Pengujian Hipotesis..... 74
 - a. Uji-t..... 74
 - b. Uji-f 75
 - c. Koefisien Determinasi..... 76
- B. Pembahasan 77
 - 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Tabungan Haji Bank Cimb Niaga Syariah Jepara. 77
 - 2. Pengaruh Keamanan Terhadap Keputusan Nasabah Tabungan Haji Bank Cimb Niaga Syariah Jepara..... 79
 - 3. Pengaruh Pemasaran Terhadap Keputusan Nasabah Tabungan Haji Bank Cimb Niaga 79
 - 4. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keamanan dan Pemasaran Terhadap Keputusan Nasabah Tabungan Haji Bank Cimb Niaga Syariah Jepara..... 80

BAB V PENUTUP

- A. Kesimpulan..... 82
- B. Saran 83

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN- LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Research Gap Penelitian Kualitas Pelayanan 4

Tabel 1.2 Research Gap Penelitian Keamanan..... 5

Tabel 1.3 Research Gap Penelitian Pemasaran 6

Tabel 3.1 Tabel Definisi Operasional Variabel 38

Tabel 4.1 Hasil Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan 65

Tabel 4.2 Hasil Validitas Instrumen Keamanan 66

Tabel 4.3 Hasil Validitas Instrumen Pemasaran..... 66

Tabel 4.4 Hasil Validitas Instrumen Keputusan Nasabah 67

Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen 68

Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas 69

Tabel 4.7 Hasil Uji Linearitas Variabel Kualitas Pelayanan 70

Tebel 4.8 Hasil Uji Linearitas Variabel Keamanan..... 70

Tabel 4.9 Hasil Uji Linearitas Variabel Pemasaran 71

Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolenieritas..... 72

Tabel 4.11 T Tabel..... 74

Tabel 4.12 Hasil Uji- t 74

Tabel 4.13 F Tabel 76

Tabel 4.14 Hasil Uji-f 76

Tabel 4.15 Hasil Uji Koef. Determinasi 77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir..... 33

Gambar 4.1 Struktur Organisasi..... 53

Gambar 4.2 Fitur Tabungan Haji 54

Gambar 4.3 Biaya Tabungan Haji..... 56

Gambar 4.4 Simulasi Menabung Tabungan Haji 61

Gambar 4.5 Skema Program Hadiah..... 62

Gambar 4.6 Hasil Uji Heteroskedastisitas 69

