

## DAFTAR ISI

<b>PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACK</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	13
1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	14
1.3.1. Tujuan Penelitian.....	14
1.3.2. Kegunaan Penelitian .....	15
1.4. Sistematika Penulisan .....	16
<b>BAB II</b> .....	<b>17</b>
<b>TELAAH PUSTAKA</b> .....	<b>17</b>
2.1. Landasan Teori.....	17
2.1.1. Teori Perilaku Konsumen.....	17
2.1.2. Teori Pengambilan Keputusan .....	18
2.1.3. Pengetahuan Konsumen .....	20
2.1.4. Kualitas Pelayanan .....	23
2.1.5. Motivasi.....	28
2.1.5.1. Kebutuhan Modal .....	29

2.1.6. Lokasi .....	30
2.2. Hubungan Antar Variabel .....	33
2.2.1. Hubungan Pengetahuan Konsumen Terhadap Keputusan Nasabah..	33
2.2.2. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah.....	33
2.2.3. Hubungan Motivasi Terhadap Keputusan Nasabah .....	34
2.2.4. Hubungan Lokasi Terhadap Keputusan Nasabah.....	35
2.3. Penelitian Terdahulu .....	36
2.4. Kerangka Pemikiran.....	40
2.5. Hipotesis Penelitian .....	42
<b>BAB III .....</b>	<b>43</b>
<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>43</b>
3.1. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel .....	43
3.1.1. Variabel Penelitian .....	43
3.1.2. Definisi Operasional Variabel .....	44
3.2. Populasi dan Sampel .....	47
3.2.1. Populasi .....	47
3.2.2. Sampel .....	47
3.3. Jenis dan Sumber Data.....	49
3.3.1. Jenis Data.....	49
3.3.2. Sumber Data .....	50
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	51
3.5. Metode Analisis .....	54
3.5.1. Analisis Deskriptif.....	54
3.5.2. Uji Intrumen Data.....	57
3.5.3. Uji Asumsi Klasik .....	59
3.5.4. Analisis Regresi Linear Berganda .....	62
3.5.5. Uji Hipotesis (Goodness of Fit) Model Regresi .....	63
<b>BAB IV .....</b>	<b>67</b>
<b>HASIL DAN ANALISIS.....</b>	<b>67</b>
4.1. Deskripsi Objek Penelitian .....	67

4.1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	67
4.2. Gambaran Umum Responden .....	68
4.2.1. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	70
4.2.2. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia .....	70
4.2.3. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Usaha.....	71
4.2.4. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Penghasilan .....	71
4.2.5. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Agama .....	72
4.2.6. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan.....	72
4.2.7. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah .....	73
4.3. Metode Analisis Deskriptif .....	73
4.3.1. Analisis Deskriptif.....	73
4.4. Analisis Data.....	78
4.4.1. Uji Instrumen Data .....	78
4.4.2. Uji Asumsi Klasik .....	81
4.4.3. Analisis Regresi Linear Berganda .....	86
4.4.4. Uji Hipotesis (Goodness of Fit) Model Regresi .....	89
4.5. Interpretasi Hasil.....	94
4.5.1. Pengaruh Pengetahuan Konsumen ( $X_1$ ) Terhadap Keputusan Nasabah (Y) .....	94
4.5.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) Terhadap Keputusan Nasabah (Y) .....	96
4.5.3. Pengaruh Motivasi ( $X_4$ ) Terhadap Keputusan Nasabah (Y) .....	97
<b>BAB V .....</b>	<b>99</b>
<b>PENUTUP .....</b>	<b>99</b>
5.1. Kesimpulan.....	99
5.2. Keterbatasan Penelitian .....	101
5.3. Saran .....	101
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>103</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>112</b>
LAMPIRAN A (Kuesioner Penelitian) .....	113

LAMPIRAN B (Data Responden) .....	118
LAMPIRAN C (Tabulasi Data Penelitian) .....	123
LAMPIRAN D (Hasil Olah Data SPSS) .....	132
LAMPIRAN E (Dokumentasi).....	141