

Daftar Isi

Halaman Pengesahan	ii
Halaman Pernyataan.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
Daftar Isi.....	vi
Daftar Tabel	viii
Intisari	ix
Abstract	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Pertanyaan Penelitian	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
1.6 Lingkup Penelitian.....	9
1.7 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	12
2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah	12
2.1.2 Bank	14
2.1.3 Bauran Pemasaran Jasa.....	18
2.1.4 Kualitas Layanan	21
2.1.5 Atribut Penilaian Jasa Layanan.....	23
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu	24
2.3 Perumusan Hipotesis	26
2.3.1 Kualitas Layanan	27
2.3.2 Persepsi Harga	29
2.3.3 Kualitas Layanan Petugas Penjualan	30
2.3.4 Ketersediaan Produk Keuangan Syariah.....	33
2.3.5 Getok Tular	35
2.3.6 Reputasi bank.....	36



2.4 Kerangka Teori.....	38
BAB III METODE PENELITIAN.....	39
3.1 Desain Penelitian.....	39
3.2 Metode Penelitian Studi Pendahuluan.....	40
3.2.1 Daftar Pertanyaan Studi Pendahuluan	40
3.2.2 Sampel Studi Pendahuluan	42
3.2.3 Metode Analisis Studi Pendahuluan.....	43
3.3 Metode Penelitian Studi Utama.....	43
3.3.1 Metode Pengumpulan Data Studi Utama.....	44
3.3.2 Definisi Operasional Studi Utama	46
3.3.3 Pengujian Instrumen Studi Utama	51
3.3.4 Metode Analisis Data Studi Utama	55
BAB IV HASIL ANALISIS DATA	60
4.1 Hasil Studi Pendahuluan.....	61
4.1.1 Profil Responden Studi Pendahuluan	61
4.1.2 Kriteria Pemilihan Bank	62
4.2 Hasil Studi Utama.....	67
4.2.1 Profil Responden Studi Utama	67
4.2.2 Hasil Pengujian Instrumen Studi Utama.....	72
4.2.3 Hasil Goodness of Fit Model Studi Utama.....	75
4.2.4 Uji Hipotesis Studi Utama	79
4.2.5 Pembahasan Studi Utama	86
BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI	91
5.1 Simpulan.....	91
5.2 Implikasi Manajerial.....	94
5.3 Keterbatasan Penelitian	95
5.4 Arah Penelitian Mendatang	95
Daftar Pustaka	97
LAMPIRAN 1 Wawancara mendalam studi pendahuluan	100
LAMPIRAN 2 Kuesioner	121
LAMPIRAN 3 Hasil Kuisisioner.....	127