# DAFTAR ISI

**Halaman**

**DAFTAR ISI** ..... i

**DAFTAR TABEL** ..... iv

**DAFTAR GAMBAR** ..... viii

**I. PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang ..... 1
1.2 Rumusan Masalah ..... 7
1.3 Tujuan Penelitian ..... 7
1.4 Manfaat Penelitian ..... 8

**II. TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 Pemasaran ..... 9
2.2 Pemasaran Jasa ..... 9
2.2.1 Karakteristik Jasa ..... 10
2.3 Bauran Pemasaran ..... 11
2.4 Perilaku Konsumen ..... 13
2.4.1 Jenis Perilaku Konsumen ..... 16
2.4.2 Faktor-Faktor Perilaku Konsumen .. ..... 17
2.4.3 Pengaruh Stimuli Pemasaran ..... 20
2.5 Proses Keputusan Pembelian Konsumen ..... 21
2.6 Pengertian Perbankan ..... 22
2.6.1 Pengertian Bank Syari'ah.. ..... 23
2.6.2 Pengertian BMT (*Baitul maal wat tamwil*) .. ..... 24
2.7 Penelitian Terdahulu ..... 25
2.8 Kerangka Penelitian ..... 27
2.9 Hipotesis ..... 29

**III. METODE PENELITIAN**

3.1 Jenis Penelitian ..... 30

3.2 Definisi Variabel ..... 30
3.2.1 Variabel Penelitian ..... 30
3.2.2 Definisi Konseptual ..... 31
3.2.3 Definisi Operasional ..... 33
3.3 Populasi dan Sampel ..... 35
3.4 Skala Pengukuran ..... 36
3.5 Teknik Pengumpulan Data ..... 36
3.6 Jenis dan Sumber Data ..... 37
3.7 Pengujian Instrumen Data ..... 37
3.7.1 Uji Validitas Kuesioner ..... 37
3.7.2 Uji Reliabilitas ..... 39
3.8 Analisis Data ..... 40
3.8.1 Statistik Deskriptif ..... 40
3.8.2 Pengujian Asumsi Klasik ..... 40
3.9 Analisis Regresi Berganda ..... 42
3.10 Pengujian Hipotesis ..... 43
3.10.1 Uji $R^2$ ..... 43
3.10.2 Uji parsial (Uji t) ..... 43
3.10.3 Uji simultan (uji f) ..... 44

**IV. HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran Umum ..... 46
4.1.1 Sejarah Singkat KJKS BMT Fajar Pringsewu ..... 46
4.1.2 Struktur Organisasi KJKS BMT Fajar Pringsewu ..... 48
4.1.3 Visi dan Misi KJKS BMT Fajar Pringsewu ..... 49
4.1.3 Pelayanan dan Produk KJKS BMT Fajar Pringsewu ..... 49
4.2 Analisis Statistik Deskriptif ..... 51
4.2.1 Karakteristik Responden ..... 51
4.2.1 Analisis Jawaban Responden ..... 54
4.2.3 Uji Asumsi Klasik ..... 74
A. Uji Normalitas ..... 74
B. Uji Heteroskedastisitas ..... 75
C. Uji Multikoliniearitas ..... 77
4.2.4 Pengujian Regresi Linear Berganda ..... 78
4.2.5 Uji Hipotesis ..... 79
A. Uji $R^2$ ..... 79
B. Uji Parsial (Uji t) ..... 81
C. Uji Simultan (uji f) ..... 82
4.3 Pembahasan ..... 84
4.3.1 Pengaruh Variabel Lingkungan Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa ..... 84

4.3.2 Pengaruh Variabel Stimuli Pemasaran Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa ..... 87
4.3.3 Pengaruh Variabel Lingkungan dan Stimuli Pemasaran Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa..... 89

**V. KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan ..... 90
5.2 Saran ..... 91

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**