

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN</b>	
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	13
1.3 Pembatasan Masalah.....	13
1.4 Rumusan Masalah .....	13
1.5 Maksud dan Tujuan Masalah.....	14
1.6 Kegunaan Penelitian .....	14
1.6.1 Kegunaan Teoritis .....	14
1.6.2 Kegunaan Praktis.....	15
1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	16
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN</b>	
<b>HIPOTESIS.....</b>	<b>17</b>
2.1 Teori dan Konsep.....	17
2.1.1 Definisi Pemasaran .....	17
2.1.2 Manajemen Pemasaran .....	17
2.1.3 Bauran Pemasaran .....	18
2.1.4 Kualitas Pelayanan .....	22
2.1.4.1 Pengertian Jasa.....	22
2.1.4.2 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	23
2.1.4.3 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	24
2.1.5 Promosi.....	26

2.1.5.1 Bauran Promosi.....	26
2.1.5.2 Promosi Penjualan.....	28
2.1.5.3 Dimensi Promosi Penjualan .....	30
2.1.6 Minat Beli .....	30
2.1.6.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Beli .....	31
2.1.6.2 Pengukuran Minat Beli .....	32
2.1.7 Penelitian Terdahulu.....	35
2.2 Kerangka Penelitian.....	36
2.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Nasabah Taplus .....	37
2.2.2 Pengaruh Promosi Penjualan Terhadap Minat Menabung Nasabah Taplus .....	38
2.2.3 Paradigma Penelitian .....	40
2.3 Hipotesis Penelitian .....	41
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>42</b>
3.1 Objek Penelitian .....	42
3.2 Desain Penelitian .....	42
3.3 Operasional Variabel .....	44
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian.....	48
3.4.1 Populasi .....	48
3.4.2 Sampel .....	49
3.5 Teknik Pengumpulan Data dan Istrumen Penelitian .....	50
3.5.1 Sumber Data .....	50
3.5.2 Instrumen Penelitian.....	51
3.5.3 Metode Transformasi Data .....	52
3.6 Teknik Analisis Data .....	54
3.6.1 Analisis Deskriptif.....	54
3.6.2 Uji Validitas.....	56
3.6.3 Uji Reliabilitas.....	56
3.6.4 Uji Asumsi Klasik .....	57
3.6.4.1 Uji Normalitas.....	57

3.6.4.2 Uji Multikolinearitas .....	58
3.6.4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	58
3.6.5 Analisis Regresi Linear Berganda .....	59
3.6.6 Koefisien Korelasi .....	60
3.6.7 Koefisien Determinasi .....	61
3.6.8 Pengujian Hipotesis .....	62
3.6.8.1 Uji Signifikansi Parsial (Uji-t) .....	62
3.6.8.2 Uji Signifikansi Simultan (Uji-F) .....	63
 <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Hasil Penelitian .....	66
4.1.1 Gambaran Umum Responden .....	66
4.1.2 Uji Validitas .....	69
4.1.3 Uji Reliabilitas.....	71
4.1.4 Analisis Deskriptif.....	72
4.1.4.1 Gambaran variabel kualitas pelayanan .....	73
4.1.4.2 Garis kontinum kualitas pelayanan .....	78
4.1.4.3 Gambaran variabel promosi penjualan .....	79
4.1.4.4 Garis kontinum promosi penjualan.....	84
4.1.4.5 Gambaran variabel minat menabung nasabah .....	85
4.1.4.6 Garis kontinum minat menabung nasabah .....	89
4.1.5 Uji Asumsi Klasik .....	91
4.1.5.1 Uji Normalitas .....	91
4.1.5.2 Uji Multikolinearitas .....	93
4.1.5.3 Uji Heteroskedastisitas .....	94
4.1.6 Analisis Regresi Linear Berganda .....	95
4.1.7 Analisis Koefisien Korelasi .....	97
4.1.8 Analisis Koefisien Determinasi .....	98
4.1.9 Pengujian Hipotesis .....	98
4.1.9.1 Uji Signifikansi Parsial (Uji t) .....	98
4.1.9.2 Uji Signifikansi Simultan (Uji F) .....	102
4.2 Pembahasan Analisis Deskriptif .....	103

4.2.1 Kualitas Pelayanan Pada Bank BNI KCP Setiabudhi Bandung .....	103
4.2.2 Promosi Penjualan Pada Bank BNI KCP Setiabudhi Bandung .....	104
4.2.3 Minat Menabung Nasabah Taplus Pada Bank BNI KCP Setiabudhi Bandung .....	105
4.3 Pembahasan Analisis Verifikatif .....	107
4.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Nasabah Taplus .....	107
4.3.2 Pengaruh Promosi Penjualan Terhadap Minat Menabung Nasabah Taplus .....	108
 <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	109
5.2 Saran .....	110
 <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>112</b>
 <b>LAMPIRAN</b>	