

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Objek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang Masalah	2
1.3 Rumusan Masalah.....	9
1.4 Tujuan Penelitian	10
1.5 Manfaat Penelitian	10
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Teori-Teori Terkait Penelitian dan Penelitian Terdahulu	13
2.2 Kerangka Pemikiran	37
2.3 Hipotesis Penelitian	40
BAB III METODE PENELITIAN	41
3.1 Jenis Penelitian	41
3.2 Operasional Variabel	42
3.3 Tahapan Penelitian.....	44
3.4 Populasi dan Sampel.....	47
3.5 Pengumpulan Data.....	48
3.6 Uji Validitas dan Reabilitas	55
3.7 Teknik Analisis Data	57

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	65
4.1 Diskripsi Karakteristik Nasabah	65
4.2 Hasil Penelitian	66
4.3 Pembahasan hasil penelitian	83
4.4 Keterbatasan Penelitian.....	87
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	88
5.1 Kesimpulan	88
5.2 Saran	88
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN.....	96