

DAFTAR ISI

Halaman

| | |
|--|-------------|
| HALAMAN JUDUL | |
| SURAT PERNYATAAN PENULIS | iii |
| ABSTRAK | iv |
| HALAMAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN | v |
| PEDOMAN TRANSLITERASI | vii |
| KATA PENGANTAR | viii |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR TABEL | x |
| DAFTAR ILUSTRASI | xi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah | 8 |
| B. Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah | 8 |
| C. Tujuan Penelitian | 9 |
| D. Kegunaan Penelitian | 10 |
| E. Kajian Penelitian Terdahulu | 10 |
| F. Kerangka Pemikiran | 14 |
| G. Hipotesis | 19 |
| BAB II KAJIAN TEORITIS TENTANG PROMOSI MODEL EWOM DAN KUALITAS PELAYANAN SERTA KEPUTUSAN MENJADI NASABAH PEMBIAYAAN | 20 |
| A. Konsep dan Teori tentang Promosi Model EWOM | 20 |
| B. Konsep dan Teori tentang Kualitas Pelayanan | 26 |
| C. Konsep dan Teori tentang Keputusan Menjadi Nasabah Pembiayaan | 40 |

| | | |
|----------------|---|------------|
| BAB III | METODELOGI PENELITIAN | 59 |
| | A. Metode Penelitian | 60 |
| | B. Lokasi Penelitian | 60 |
| | C. Jenis Data | 60 |
| | D. Sumber Data | 60 |
| | E. Operasional Variabel | 62 |
| | F. Teknik Pengumpulan Data | 69 |
| | G. Metode Analisis Data | 70 |
| | | |
| BAB IV | HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 76 |
| | A. Kondisi Objektif Bank Syariah Mandiri KC Ujung Berung | 76 |
| | B. Karakteristik Responden | 81 |
| | C. Hasil Analisis Data | 86 |
| | D. Pengaruh Promosi Model EWOM terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Pembiayaan secara Parsial | 93 |
| | E. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Pembiayaan secara Parsial | 96 |
| | F. Pengaruh Promosi Model EWOM dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Pembiayaan secara Simultan | 102 |
| | | |
| BAB V | PENUTUP | 109 |
| | A. Kesimpulan | 109 |
| | B. Saran/Rekomendasi | 110 |
| | DAFTAR PUSTAKA | 112 |
| | LAMPIRAN | |