

## DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	iii
PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iv
ABSTRAK .....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
MOTTO .....	viii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TRANSLITERASI.....	xi
<b>BAB I        PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Kegunaan Hasil Penelitian .....	7
E. Sistematika Pembahasan.....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
A. Landasan Teori .....	11
1. Pengertian Promosi.....	11
2. Tujuan Promois.....	12
3. Fungsi Promosi .....	13
4. Strategi Bauran Promosi .....	15
a. Periklanan.....	15

b. Penjualan.....	17
c. Hubungan masyarakat.....	18
d. Penjualan langsung.....	19
e. Penjualan perseorangan.....	20
1) Definisi penjualan perseorangan ( <i>personal selling</i> )....	20
2) Tujuan <i>personal selling</i> .....	22
3) Kreteria <i>personal selling</i> .....	23
4) Keuntungan dan kelemahan <i>personal selling</i> .....	24
5) Aspek utama dalam <i>personal selling</i> .....	26
5. Kepuasan Nasabah.....	34
a. Pengertian kepuasan nasabah.....	34
b. Pengukuran kepuasan nasabah.....	35
B. Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	42
C. Kerangka Konseptual.....	45
D. Hipotesis.....	47
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian.....	49
B. Waktu dan Tempat Penelitian.....	49
C. Objek Penelitian.....	50
D. Variable penelitian.....	52
E. Definisi Operasional.....	53
F. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	54
G. Data dan Sumber Data.....	56
H. Metode Pengumpulan Data.....	58
I. Teknik Analisis Data.....	60
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN</b>	
A. Deskripsi Umum Objek Penelitan.....	65
1. Sejarah BPRS Jabal Nur Surabaya.....	65

2. Bentuk Hukum.....	70
3. Struktur Organisasi.....	72
4. Dewan Direksi.....	74
5. Operasional Manajer.....	75
6. Legal.....	76
7. UPN/Costumer Service .....	76
8. Bagian Administrasi.....	77
9. Bagian Umum dan Personalia.....	78
10. Bagian Keuangan.....	78
11. Teller.....	79
12. Accountin Staff.....	79
13. Kepala Bagian Pemasaran.....	80
14. Accounting Officer.....	81
15. Driver/Pengemudi.....	82
B. Produk dan Aplikasi Akad.....	83
1. Tabungan.....	83
2. Deposito.....	85
3. Pembiayaan.....	87
C. Gambar Umum Objek Penelitian.....	89
1. Variable Pendekatan.....	89
2. Variable Presentasi.....	90
3. Menangani Keberatan.....	91
4. Menutup Penjualan.....	93
D. Karakteristik Responden.....	94
E. Analisis Data.....	98
1. Uji Validitas.....	98
2. Uji Reliabilitas.....	101
3. Asumsi Klasik.....	101

4. Uji Hipotesis.....	107
5. Analisis Regresi Linear Berganda.....	101
<b>BAB V PEMBAHASAN</b>	
A. Pengaruh Penjualan Perseorangan ( <i>Personal Selling</i> ) Terhadap Kepuasan Nasabah secara Simultan dan Parsial.....	113
B. Dimensi <i>Personal Selling</i> yang Dominan Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Nasabah Di BPRS Jabal Nur Surabaya.....	121
<b>BAB VI PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan.....	123
B. Saran.....	124
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Bentuk Media Bauran Pemasaran.....	26
Interpretasi Koefisien Alpha.....	50
Skala Likert .....	53
Deskripsi Data Pendekatan.....	84
Deskripsi Data Presentasi .....	85
Deskripsi Data Menangani Keberatan .....	87
Deskripsi Data Presentasi .....	85
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	90
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	91
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	91
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	92
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan.....	92
Hasil Uji Validitas Variabel Pendekatan .....	93
Hasil Uji Validitas Variabel Presentasi .....	94
Hasil Uji Validitas Variabel Menangani Keberatan .....	94
Hasil Uji Validitas Variabel Penjualan .....	95
Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah .....	95
Hasil Uji Reliabilitas .....	96
Uji Regresi Linier Berganda .....	97
Hasil Uji F .....	99
Hasil Uji T .....	100
Uji <i>One Sample Kolmogrov-Smirnov</i> .....	102
Uji Spearman's rho .....	103
Uji Multikolinearitas .....	106

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Kerangka Teoritis .....	40
Struktur Organisasi PT. BPRS Jabal Nur Surabaya .....	67