

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRACK .....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRACK.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang masalah .....	1
1.2 Rumusan masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>
2.1 Landasan Teori .....	10
2.1.1 komunikasi.....	10
2.1.2 Sikap .....	15
2.1.3 Empati.....	18
2.1.4 Kepercayaan .....	24

2.2	Pengembangan Hipotesis .....	26
2.2.1.	Hubungan Komunikasi terhadap Empati .....	26
2.2.2.	Hubungan Sikap terhadap Empati.....	27
2.2.3.	Hubungan Komunikasi terhadap Kepercayaan.....	28
2.2.4.	Hubungan Sikap terhadap Kepercayaan .....	29
2.2.5	Hubungan Empati terhadap Kepercayaan.....	30
2.3	Kerangka Pemikiran.....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>34</b>
3.1	Jenis Penelitian.....	34
3.2	Populasi Dan Sampel .....	34
3.3	Variabel penelitian .....	36
3.4.	Jenis dan Sumber Data.....	37
3.5	Metode pengumpulan data.....	37
3.6	Definisi operasional dan pengukuran variabel.....	39
3.7	Alat analisis .....	40
3.7.1	Analisis kualitatif .....	40
3.7.2	Analisis kuantitatif .....	40
3.7.2.1	Uji validitas .....	40
3.7.2.2	Uji reliabilitas.....	41
3.7.2.3	Uji asumsi klasik.....	41
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>46</b>
4.1	Gambaran Umum Responden .....	46
4.1.1	Jenis Kelamin.....	46
4.1.2	Umur Responden .....	46
4.1.3	Tingkat Pendidikan Responden .....	46
4.2	Analisis Kualitatif .....	47

4.2.1	Variabel Komunikasi ( $X_1$ ) .....	48
4.2.2	Variabel Sikap ( $X_2$ ).....	50
4.2.3	Variabel Empati ( $Y_1$ ) .....	52
4.2.4	Variabel Kepercayaan ( $Y_2$ ) .....	53
4.3	Analisis Kuantitatif .....	55
4.3.1	Hasil Pengujian Validitas.....	55
4.3.2	Hasil Pengujian Reliabilitas .....	56
4.3.3	Uji Asumsi Klasik.....	57
	4.3.3.2 Pengujian Normalitas .....	57
	4.3.3.3 Pengujian Multikolinearitas .....	58
	4.3.3.4 Pengujian Heteroskedastisitas.....	59
4.3.4	Path Analisis .....	60
4.3.5	Koefisien Determinasi.....	62
4.3.6	Pengujian Hipotesis .....	63
4.3.7	Pengaruh langsung dan tidak langsung.....	65
4.4	Pembahasan.....	66
4.4.1	Pengaruh Komunikasi Terhadap Empati dan Kepercayaan ....	66
4.4.2	Pengaruh Sikap Terhadap Empati dan Kepercayaan .....	67
4.4.3	Pengaruh Empati Terhadap Kepercayaan .....	68
<b>BAB V PENUTUP .....</b>		<b>71</b>
5.1	Kesimpulan .....	71
5.2	Saran .....	72
5.3	Keterbatasan dan Agenda Penelitian Yang Akan Datang.....	72

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Presentase Nasabah Bank BNI Syariah Semarang .....	6
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel dan Indikator .....	39
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden .....	46
Tabel 4.2 Umur Responden .....	46
Tabel 4.3 Tingkat Pendidikan Responden .....	46
Tabel 4.4Tanggapan Responden Tentang Variabel Komunikasi ( $X_1$ ).....	48
Tabel 4.5Tanggapan Responden Tentang Variabel Sikap ( $X_2$ ) .....	50
Tabel 4.6Tanggapan Responden Tentang Variabel Empati ( $Y_1$ ).....	52
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Tentang Variabel Kepercayaan ( $Y_2$ ) .....	54
Tabel 4.8Uji Validitas .....	56
Tabel 4.9Hasil Uji Reliabilitas.....	57
Tabel 4.10Uji Multikolinearitas .....	59
Tabel 4.11 Regresi Pengaruh Komunikasi dan Sikap Terhadap Empati .....	60
Tabel 4.12 Regresi Pengaruh Komunikasi, Sikap, Empati Terhadap Kepercayaan.....	61
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	62
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	62

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	31
Gambar 4.1 Uji Normalitas .....	58
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas.....	60
Gambar 4.3 Hasil Analisis .....	65