

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
ABSTRAK	xviii

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Idenifikasi Masalah	11
C. Rumusan Masalah	12
D. Tujuan Penelitian	13
E. Kegunaan Penelitian	14
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian	15
G. Penegasan Istilah	17
H. Sistematika Penulisan	20

BAB II : LANDASAN TEORI

A. Hakekat Perilaku Konsumen	
1. Pengertian Perilaku Konsumen	22
2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	24
a. Faktor Budaya.....	24
b. Faktor sosial.....	25
c. Faktor pribadi.....	26
d. Faktor psikologi.....	26
B. Hakikat Pengambilan Keputusan	
1. Pengertian Pengambilan Keputusan.....	26
2. Tahapan Pengambilan Keputusan	28
a. Tahap Pengenalan Masalah	28
b. Tahap Pencarian Informasi	28
c. Tahap Evaluasi Alternatif	29
d. Tahap Keputusan Pembelian	30
e. Tahap Perilaku Pasca Pembelian	30
C. Hakikat Kualitas Pelayanan	
1. Pengertian Kualitas	31
2. Pengertian Pelayanan	32
3. Pengertian Kualitas Pelayanan	32
4. Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik	33
5. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	35

6. Pelayanan Dalam Islam	37
7. Indikator Kualitas Pelayanan	39
D. Hakikat Tingkat Kepuasan	
1. Pengertian Kepuasan Nasabah	39
2. Metode Pengukuran Kepuasan Nasabah	40
3. Manfaat Pengukuran Kepuasan Pelanggan	41
4. Indikator kepuasan nasabah	41
E. Hakikat <i>Word Of Mouth</i>	
1. Pengertian Promosi	42
2. Promosi Dalam Pandangan Islam	43
3. Pengertian Word Of Mouth	45
F. Kajian Penelitian Terdahulu	45
G. Kerangka Penelitian	51
H. Hipotesis Penelitian	53

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian	
1. Pendekatan Penelitian	54
2. Jenis Penelitian	54
B. Populasi, Dan Sample Penelitian	
1. Populasi	55
2. Sample Penelitian	56
C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran	
1. Sumber Data	57
2. Variabel	58
3. Skala Pengukuran	59
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	
1. Teknik Pengumpulan Data	60
2. Instrumen Penelitian	60
E. Teknik Analisis Data	64
F. uji instrumen Data	65
1. uji validitas dan reabilitas.....	65
a. Uji Validitas.....	65
b. Uji Reliabilitas.....	66
2. Uji Asumsi Klasik	67
a. Uji Normalitas	67
b. Uji Multikolinieritas	68
c. Uji Autokorelasi	68
d. Uji Heterosekedastisitas	69
e. Uji Analisis Regresi Linear Berganda	69
3. Uji Hipotesis	70
a. Uji T	71
b. Uji F.....	72
c. Analisa Koefisien Determinasi	72

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lembaga Objek Penelitian	
1. Profil <i>Baitul Mal Wa Tamwil</i> UGT Sidogiri	74
2. Visi dan Misi <i>Baitul Mal Wa Tamwil</i> UGT Sidogiri	76
a. Visi.....	76
b. Misi.....	76
3. Produk-Produk <i>Baitul Mal Wa Tamwil</i> UGT Sidogiri.....	77
a. Produk Pembiayaan	77
b. Produk tabungan	77
4. Struktur Dan Tugas BMT UGT Sidogiri Blitar	78
a. Pimpinan/ Kepala Cabang	78
b. Kepala cabang pembantu.....	79
c. AOAP	79
d. AOSP	80
e. Teller.....	80
B. Karakteristik Responden	80
1. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	81
2. Karakteristik Berdasarkan Jenis Pekerjaan	81
C. Hasil Penelitian.....	82
1. Deskripsi Variabel Penelitian.....	82
a. Kualitas Pelayanan (X1)	82
b. Tingkat Kepuasan (X2)	83
c. <i>Word Of Mouth</i> (X3)	83
d. Pengambilan keputusan (Y)	83
D. Analisis Data	83
1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	84
a. Uji Validitas.....	84
a). Kualitas Pelayanan	84
b). Tingkat Kepuasan.....	85
c). <i>Word Of Mouth</i>	85
d). Pengambilan Keputusan Pembiayaan	85
b. Uji Reliabilitas.....	86
a). Kualitas Pelayanan	87
b). Tingkat Kepuasan	87
c). <i>Word Of Mouth</i>	88
d). Pengambilan Keputusan Pembiayaan	88
2. Uji Normalitas	89
3. Uji Asumsi Klasik	90
a. Uji Multikolinearitas.....	90
b. Uji Heteroskedastisitas	90
c. Analisis Regresi Linear Berganda	92
4. Pengujian Hipotesis.....	94
a. Uji T.....	94
b. Uji F.....	99
5. Koefisien Determinasi.....	101

BAB V : PEMBAHASAN

A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pengambilan Keputusan Pembiayaan Nasabah <i>Baitul Mal Wa Tamwil</i> UGT Sidogiri Cabang Blitar	102
B. Pengaruh Tingkat Kepuasan Terhadap Pengambilan Keputusan Pembiayaan Nasabah <i>Baitul Mal Wa Tamwil</i> UGT Sidogiri Cabang Blitar.....	106
C. Pengaruh <i>Word Of Mouth</i> Terhadap Pengambilan Keputusan Pembiayaan Nasabah <i>Baitul Mal Wa Tamwil</i> UGT Sidogiri Cabang Blitar.....	109
D. Pengaruh Simultan (bersama-sama) antara Kualitas Pelayanan, tingkat kepuasan, <i>word of mouth</i> Terhadap pengambilan keputusan pembiayaan Nasabah <i>Baitul Mal Wa Tamwil</i> UGT Sidogiri Cabang Blitar	112

BAB VI : PENUTUP

A. Kesimpulan	115
B. Saran	118

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN- LAMPIRAN