

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	i
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>MOTTO</b> .....	v
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xvi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvii
<b>ABSTRAK</b> .....	xviii
<b>ABSTRACT</b> .....	xix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A.Latar Belakang.....	1
B.Identifikasi Masalah.....	7
C.Rumusan Masalah .....	9
D.Tujuan Penelitian.....	9
E.Kegunaan Pnelitian .....	10
F.Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian .....	11
G.Keterbatasan Penelitian.....	12
G. Penegasan Istilah .....	13

H.Sistematika Penulisan Skripsi.....	15
--------------------------------------	----

## **BAB II LANDASAN TEORI**

### A.Manajemen Pemasaran

1. Pengertian Manajemen Pemasaran.....	16
2. Prinsip Pemasaran Bank Syariah .....	17
3. Tujuan Pemasaran di Bank Syariah.....	19
4. Strategi Pemasaran Bank.....	20
5. Marketing Mix (Bauran Pemasaran).....	21

### B.Hakikat Perilaku Konsumen

1. Pengertian Perilaku Konsumen .....	25
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	26

### C. Hakikat Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	28
2. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	29
3. Prinsip Kualitas Pelayanan.....	30
4. Kualitas Pelayanan Dalam Prespektif Islam.....	31

### D. Hakikat *Word Of Mouth*

1. Pengertian <i>Word Of Mouth</i> .....	32
2. Peran <i>Word Of Mouth</i> dalam Bank Syariah .....	33

### E. Hakikat Bagi Hasil

1. Pengertian Bagi Hasil.....	34
2. Metode Bagi Hasil.....	35
3. Konsep Bagi Hasil.....	36

### F.Pengambilan Keputusan

1. Pengertian Pengambilan Keputusan .....	36
2. Dasar-dasar Pengambilan Keputusan .....	37
3. Tahapan Pengambilan Keputusan .....	39
G.Kajian Penelitian Terdahulu .....	41
H.Kerangka Konseptual .....	50
I.Hipotesis Penelitian.....	51

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	
1.Pendekatan Penelitian.....	53
2.Jenis Penelitian .....	54
B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian	
1.Populasi Penelitian .....	55
2.Sampling Penelitian.....	55
3.Sampel Penelitian .....	56
C. Sumber data, Variabel dan Skala Pengukuran	
1.Sumber datai Penelitian.....	58
2.Variabel Penelitian .....	58
3.Skala Pengukuran Penelitian .....	59
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	
1.Teknik Pengumpulan Data .....	60
2.Instrumen Penelitian.....	60
E. Teknik Analisis Data	
1. Uji Validitas dan Uji Reabilitas.....	66

a. Uji Validitas.....	66
b. Uji Reabilitas .....	67
2. Uji Normalitas .....	68
3. Uji Asumsi Klasik .....	69
a. Uji Multikolinearitas.....	69
b. Uji Heteroskedasitas.....	71
4. Uji Regresi Linier Berganda.....	73
5. Uji Hipotesis.....	73
a. Uji Hipotesis secara parsial (Uji t) .....	74
b. Uji F (Uji Simultan) .....	75
6. Uji Koefisien Determinasi.....	76

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN**

A. Gambaran Umum Objeck Penelitian.....	77
1. Profil <i>Baitul Mal Wa Tamwil Istiqomah Tulungagung</i> .....	77
2. Visi dan Misi <i>Baitul Mal Wa Tamwil Istiqomah Tulungagung</i> .....	79
3. Struktur Organisasi <i>Baitul Mal Wa Tamwil Istiqomah Tulungagung</i> ..	81
B. Deskripsi Responden .....	83
1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	83
2. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	84
3. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	84
4. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	85
5. Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Penghasilan .....	86
C. Hasil Penelitian.....	86

1. Deskripsi Variabel Penelitian.....	80
C. Hasil Analisis Data .....	94
1. Uji Validitas dan Uji Reabilitas.....	94
a. Uji Validitas.....	94
b. Uji Reabilitas .....	96
2. Uji Normalitas .....	97
3. Uji Asumsi Klasik .....	100
a. Uji Multikolinearitas.....	100
b. Uji Heteroskedasitas.....	101
4. Uji Regresi Linier Berganda.....	102
5. Uji Hipotesis.....	105
a. Uji Hipotesis secara parsial (Uji t) .....	105
b. Uji F (Uji Simultan) .....	110
6. Uji Koefisien Determinasi.....	111

## **BAB V PEMBAHASAN**

A. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Pengambilan Keputusan Pembiayaan Anggota di <i>Baitul Mal Wa Tamwil</i> (BMT) Isitiqomah Tulungagung .....	113
B. Pengaruh Bagi Hasil terhadap Pengambilan Keputusan Pembiayaan Anggota di Baitul Mal Wa Tamwil (BMT) Isitiqomah Tulungagung ....	117
C. Pengaruh <i>Word Of Mouth</i> terhadap Pengambilan Keputusan Pembiayaan Anggota di Baitul Mal Wa Tamwil (BMT) Isitiqomah Tulungagung ....	120

D. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Bagi Hasil dan <i>Word Of Mouth</i> terhadap Pengambilan Keputusan Pembiayaan Anggota di Baitul Mal Wa Tamwil (BMT) Isitiqomah Tulungagung.....	123
---	-----

## **BAB VI PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	125
B. Saran .....	126

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>128</b>
-----------------------------	------------

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**