

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar.....	i
Halaman Sampul Dalam	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Halaman Pengesahan	iv
Halaman Motto.....	v
Halaman Persembahan	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Lampiran	xiv
Abstrak	xv
<i>Abstract</i>	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Fokus Penelitian	17
C. Tujuan Penelitian.....	17
D. Identifikasi Masalah	18
E. Kegunaan Penelitian.....	18
F. Penegasan Istilah	19
G. Sistematika Penulisan Skripsi.....	22
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Teori Perilaku Konsumen.....	26
1. Pengertian Konsumen.....	26
2. Perilaku Konsumen	28
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	29
B. Keputusan Nasabah	33
C. Keunggulan Produk	37
1. Pengertian Produk	38
2. Keunggulan dan Kualitas Produk.....	39
3. Tingkatan Produk dan Jasa.....	43
4. Langkah-Langkah Pengembangan Produk.....	45
D. Kualitas Pelayanan	48
1. Pengertian Pelayanan	48

2.	Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik	49
3.	Dimensi Pelayanan	55
4.	Pengertian Kualitas Pelayanan	58
5.	Pelayanan Dalam Islam	59
E.	Produk Pembiayaan	61
1.	BBA (<i>Bai' bi Tsaman 'Ajil</i>)	62
2.	Mudhorabah.....	65
3.	Murabahah.....	68
F.	Penelitian Terdahulu.....	70
G.	Kerangka Penelitian.....	77
H.	Hipotesis	79
BAB III	METODE PENELITIAN	
A.	Pendekatan Penelitian dan Jenis Penelitian	81
B.	Populasi dan Sampel Penelitian.....	83
C.	Sumber data, Variabel, dan Skala Pengukuran	84
D.	Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	86
E.	Teknik Analisis Data	90
BAB IV	HASIL PENELITIAN	
A.	Gambaran Umum dan Lokasi Penelitian.....	99
B.	Deskripsi Data	117
C.	Deskripsi Responden	118
D.	Pengujian Hipotesis	132
BAB V	PEMBAHASAN	
A.	Pengaruh Keunggulan Produk Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Pembiayaan di BMT Pahlawan Tulungagung	139
B.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Pembiayaan di BMT Pahlawan Tulungagung	141
C.	Pengaruh Keunggulan Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Pembiayaan di BMT Pahlawan	144
BAB VI	PENUTUP	
A.	Kesimpulan.....	147
B.	Saran	148
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN-LAMPIRAN		