

## DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan.....	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.....	xiii
Daftar Gambar .....	xv
Daftar Lampiran.....	xvi
Abstrak .....	xvii

### **BAB I: PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	11
C. Rumusan Masalah .....	12
D. Tujuan Penelitian .....	13
E. Kegunaan Penelitian.....	14
F. Ruang Lingkup Dan Keterbatasan Penelitian.....	15
G. Penegasan Istilah.....	16
H. Sistematika Skripsi.....	18

### **BAB II: LANDASAN TEORI**

A. Pemasaran.....	21
1. Pengertian Pemasaran.....	21
2. Tujuan Pemasaran .....	21
3. Konsep Pemasaran .....	22

4. Bauran Pemasaran .....	24
B. Reputasi .....	25
1. Pengertian Reputasi .....	25
2. Indikator Reputasi .....	27
C. Kualitas Layanan.....	29
1. Pengertian Kualitas Layanan .....	29
2. Kualitas Layanan Internal.....	29
3. Kualitas Layanan Eksternal .....	30
4. Dimensi Kualitas Layanan.....	31
5. Kemauan Untuk Melayani.....	32
D. Lokasi.....	34
1. Pengertian Lokasi.....	34
2. Pertimbangan Penentuan Lokasi .....	36
3. Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Lokasi .....	37
4. Pertimbangan Penentuan Layout .....	38
E. Persepsi.....	39
1. Pengertian Persepsi .....	40
2. Proses Persepsi Konsumen .....	41
3. Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Nasabah....	42
F. Keputusan Nasabah.....	42
1. Pengertian Keputusan Nasabah.....	44
2. Proses Keputusan Nasabah .....	48
3. Faktor- Faktor Pengambilan Keputusan .....	49
G. Pembiayaan Murabahah .....	50
1. Pengertian Pembiayaan murabahah .....	50
2. Landasan Syariah .....	50
3. Rukun dan Syarat Pembiayaan Murabahah .....	51
4. Mekanisme Pembiayaan Murabahah.....	51
5. Tujuan dan Manfaat Pembiayaan Murabahah .....	52
6. Identifikasi Risiko Pembiayaan Murabahah .....	52
H. Bank Syariah.....	52

1. Pengertian Bank Syariah .....	52
2. Tujuan dan Fungsi Bank Syariah .....	53
3. Prinsip Dasar Bank Syariah .....	56
I. Kajian Penelitian Terdahulu .....	58
J. Kerangka Konseptual .....	64
K. Hipotesisi Penelitian.....	65

### **BAB III: METODE PENELITIAN**

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	68
B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian .....	69
C. Sumber Data, Variabel, Dan Skala Pengukurannya .....	71
D. Teknik Pengumpulan Data Dan Instrument Penelitian .....	72
E. Teknik Analisis Data.....	75

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

A. Gambaran Objek Penelitian .....	81
B. Deskripsi Responden.....	92
C. Deskripsi Variabel Penelitian .....	95
D. Analisis Data.....	100

### **BAB V: PEMBAHASAN**

A. Pengaruh Reputasi Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk Pembiayaan Murabahah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung .....	125
B. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Nasabah Dalam Memilih Produk Pembiayaan Murabahah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung.....	127
C. Pengaruh Lokasi Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk Pembiayaan Murabahah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung.....	130
D. Pengaruh Persepsi Terhadap Keputusan Nasabah Dalam	

Memilih Produk Pembiayaan Murabahah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung .....	132
E. Pengaruh Reputasi, Kualitas Pelayanan, Lokasi, Persepsi Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk Pembiayaan Murabahah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung .....	134

## **BAB VI: PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	137
B. Saran.....	139

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN- LAMPIRAN**