

## DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar.....	i
Halaman Sampul Dalam .....	ii
Halaman Persetujuan Pembimbing .....	iii
Halaman Pengesahan .....	iv
Pernyataan Keaslian Tulisan .....	v
Halaman Motto.....	vi
Halaman Persembahan .....	vii
Kata Pengantar .....	viii
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel .....	xvi
Daftar Gambar.....	xviii
Daftar Lampiran .....	xix
Abstrak .....	xx
Abstrack .....	xxi
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	10
C. Rumusan Masalah .....	11

D. Tujuan Penelitian .....	12
E. Kegunaan Penelitian.....	13
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian .....	14
G. Penegasan istilah	
1. Penegasan Istilah Secara Konseptual .....	15
2. Penegasan Istilah Secara Operasional .....	16
H. Sistematika Penulisan Skripsi .....	17

## **BAB II : LANDASAN TEORI**

A. Bank Syariah	
1. Pengertian Bank Syariah .....	19
2. Produk-produk Bank Syariah.....	21
B. Tingkat Margin	
1. Pengertian Margin .....	22
2. Indikator Penentuan Tingkat Margin .....	23
3. Metode-metode Penentuan Profit Margin Pembiayaan .....	25
C. Promosi	
1. Pengertian Promosi .....	27
2. Tujuan Promosi .....	28
3. Indikator Promosi.....	30
D. Kualitas Pelayanan	
1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	33
2. Indikator Kualitas Pelayanan .....	35
3. Ciri-ciri Pelayanan yang baik.....	37

E. Kepuasan Nasabah	
1. Pengertian Kepuasan Nasabah .....	40
2. Pengukuran Kepuasan Nasabah .....	41
3. Indikator Kepuasan Nasabah.....	43
F. Pembiayaan Murabahah	
1. Pengertian Pembiayaan Murabahah .....	44
2. Tujuan Pembiayaan .....	46
3. Landasan Hukum Murabahah .....	47
4. Rukun dan Syarat Pembiayaan Murabahah .....	49
5. Risiko dan Manfaat PembiayaanMurabahah .....	51
G. Hubungan Antara Tingkat Margin Terhadap Kepuasan Nasabah .....	52
H. Hubungan Antara Promosi Terhadap Kepuasan Nasabah .....	53
I. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah.....	53
J. Penelitian Terdahulu .....	54
K. Kerangka Konseptual .....	62
L. Maping variabel, Teori dan indikator	
1. Tingkat Margin.....	63
2. Promosi .....	64
3. Kualitas Pelayanan .....	64
4. Kepuasan Nasabah .....	65
M. Hipotesis Penelitian.....	66

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

#### **A. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

1. Pendekatan Penelitian .....	68
2. Jenis Penelitian.....	68
B. Populasi, Sampling, dan Sampel Penelitian	
1. Populasi.....	69
2. Sampling .....	70
3. Sampel Penelitian.....	71
C. Sumber Data, Variabel Penelitian, dan Skala Pengukuran	
1. Sumber Data.....	72
2. Variabel Penelitian .....	73
3. Skala Pengukuran.....	74
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	
1. Teknik Pengumpulan Data.....	75
2. Instrumen Penelitian.....	76
E. Teknik Analisis Data	
1. Uji Validitas dan Reliabilitas	
a. Uji Validitas .....	78
b. Uji Reliabilitas .....	78
2. Uji Asumsi Klasik	
a. Uji Normalitas.....	79
b. Uji Multikolinieritas.....	80
c. Uji Heteroskedastisitas.....	81
3. Uji Regresi Linier Berganda .....	81
4. Uji Hipotesis	

a. Uji t (Parsial) .....	83
b. Uji F (Simultan) .....	84
c. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	85

## **BAB IV HASIL PENELITIAN**

### A. Deskripsi Objek Penelitian

1. Profil Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri.....	87
2. Visi dan Misi Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri .....	88
3. Lokasi Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri .....	89
4. Struktur Organisasi Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri.....	91
5. Produk-Produk Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri .....	91

### B. Gambaran Umum Responden .....

94

### C. Deskripsi Variabel.....

98

### D. Analisis Data

#### 1. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Hasil Uji validitas.....	111
b. Hasil Uji Reliabilitas .....	114

#### 2. Uji Asumsi Klasik

a. Hasil Uji Normalitas .....	115
b. Hasil Uji Multikolinieritas .....	117
c. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	118

#### 3. Hasil uji regresi linier berganda .....

119

#### 4. Uji Hipotesis

a. Hasil Uji F (simultan) .....	121
---------------------------------	-----

b. Hasil Uji t (parsial).....	124
c. Hasil Uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) .....	125

## **BAB V PEMBAHASAN**

A. Pengaruh tingkat margin terhadap kepuasan nasabah pembiayaan murabahah di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri.....	127
B. Pengaruh promosi terhadap kepuasan nasabah pembiayaan murabahah di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri.....	130
C. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan murabahah di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri.....	132
D. Pengaruh tingkat margin, promosi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan murabahah di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri .....	135

## **BAB VI PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	138
B. Saran .....	141

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**