

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar	i
Halaman Sampul Dalam	ii
Halaman Persetujuan	iii
Halaman Pengesahan	iv
Pernyataan Keaslian Tulisan	v
Halaman Motto.....	vi
Halaman Persembahan	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel	xiii
Dafatar Lampiran	xvi
Abstrak	xvii
Abstract	xix
BAB 1: PENDAHULUAN	
A. Latar belakang	1
B. Rumusan masalah	11
C. Tujuan penelitian	11
D. Manfaat penelitian.....	12
E. Batasan masalah	13
F. Penegasan istilah	14

G. Sistematika penulisan.....	16
-------------------------------	----

BAB II: LANDASAN TEORI

A. Kualitas Pelayanan	19
B. Biaya administrasi.....	35
C. Tingkat margin	40
D. Kepuasan nasabah	44
E. Pembiayaan murabahah	50
F. Kajian penelitian terdahulu	53
G. Kerangka konseptual.....	57
H. Hipotesis penelitian.....	58

BAB II : METODE PENELITIAN

A. Jenis dan sifat penelitian	59
B. Populasi, sampling, dan sampel penelitian	59
C. Sumber data, variabel dan skala pengukurannya	61
D. Teknik pengumpulan data dan instrument penelitian	64
E. Teknik analisis data.....	68

BAB IV: HASIL TEMUAN

A. Gambaran umum objek penelitian	75
B. Gambaran umu responden.....	86
C. Deskripsi variabel.....	99
D. Analisis data dan pengujian hipotesis	106

BAB V : PEMBAHASAN

A. Pengaruh kualitas pelayanan di BMT Pahlawan Tulungagung
--

dan BMT Muamalah Tulungagung terhadap kepuasan nasabah pembiayaan murabahah.....	134
B. Pengaruh biaya administrasi di BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung terhadap kepuasan nasabah pembiayaan murabahah.....	136
C. Pengaruh tingkat margin di BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung terhadap kepuasan nasabah pembiayaan murabahah.....	138
D. Pengaruh kualitas pelayanan, biaya administrasi, dan tingkat margin di BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung terhadap kepuasan nasabah pembiayaan murabahah..	140

BAB VI : PENUTUP

A. Kesimpulan	142
B. Saran.....	143

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN