

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	x
Daftar Tabel.....	xv
Daftar Gambar	xviii
Daftar Lampiran.....	xix
Abstrak	xx

BAB I: PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	13
C. Rumusan Masalah	13
D. Tujuan Penelitian.....	14

E. Manfaat Penelitian.....	15
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian.....	16
G. Penegasan Istilah.....	17
H. Sistematika Skripsi.....	19

BAB II: PEMBAHASAN

A. Kualitas Pelayanan	21
1. Pengertian Kualitas	21
2. Pengertian Pelayanan	21
3. Pengertian Kualitas Pelayanan	22
4. Pengertian Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam.....	23
5. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	24
6. Standar Kualitas Pelayanan	27
B. Strategi Promosi	28
1. Pengertian Strategi.....	28
2. Pengertian Promosi.....	29
3. Pengertian Strategi Promosi	29
4. Promosi dalam Hukum Islam	30
5. Bentuk-Bentuk Promosi	31
C. Tingkat Margin.....	35
1. Pengertian Tingkat Margin.....	35
2. Faktor-Faktor Penetapan Tingkat Margin.....	37
D. Tingkat Pengetahuan	39
1. Pengertian Pengetahuan	39

2. Jenis-Jenis Pengetahuan.....	40
3. Tingkat Pengetahuan.....	41
4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pengetahuan	43
E. Tingkat Pendapatan	44
1. Pengertian Tingkat Pendapatan	44
2. Jenis-Jenis Pendapatan.....	45
F. Permintaan Pembiayaan.....	48
1. Pengertian Permintaan Pembiayaan.....	48
2. Faktor yang Mempengaruhi Permintaan Pembiayaan	49
G. Pembiayaan Murabahah.....	50
1. Pengertian <i>Bai' al-Murabahah</i>	50
2. Landasan Syariah.....	51
3. Rukun dan Syarat Murabahah	52
4. Ketentuan Murabahah dalam Fatwa Dewan Syari'ah Nasional No: 04/DSN-MUI/IV/2000	53
H. Kajian Penelitian Terdahulu	57
I. Kerangka Konseptual	63
J. Hipotesis Penelitian.....	65

BAB III: METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	67
B. Populasi, Sampel, dan Sampling	67
C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran	69
D. Teknik Pengumpulan Data.....	70

E. Instrumen Penelitian.....	71
F. Teknik Analisis Data.....	76

BAB IV: HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Objek Penelitian	83
B. Deskripsi Responden.....	83
C. Deskripsi Variabel.....	86
D. Hasil Analisis Data.....	93
E. Profil Bank Muamalat Indonesia	107
1. Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia.....	109
2. Struktur Kepengurusan Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kediri	109
3. Produk-Produk Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kediri.....	111

BAB V: PEMBAHASAN

A. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Permintaan Pembiayaan Murabahah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kediri.....	119
B. Pengaruh Strategi Promosi terhadap Permintaan Pembiayaan Murabahah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kediri.....	121

C. Pengaruh Tingkat Margin terhadap Permintaan Pembiayaan Murabahah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kediri.....	123
D. Pengaruh Tingkat Pengetahuan terhadap Permintaan Pembiayaan Murabahah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kediri.....	124
E. Pengaruh Pendapatan Nasabah terhadap Permintaan Pembiayaan Murabahah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kediri.....	125
F. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Strategi Promosi, Tingkat Margin, Tingkat Pengetahuan, dan Pendapatan Nasabah terhadap Permintaan Pembiayaan Murabahah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kediri.....	127

BAB VI: KESIMPULAN

A. Kesimpulan	129
B. Saran.....	131

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN