

## DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar .....	i
Halaman Sampul Dalam .....	ii
Halaman Persetujuan Pembimbing .....	iii
Halaman Pengesahan Penguji .....	iv
Halaman Motto.....	v
Halaman Persembahan .....	vi
Kata Pengantar .....	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel .....	xii
Daftar Gambar.....	xv
Daftar Lampiran.....	xvi
Abstrak .....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah.....	12
C. Rumusan Masalah .....	13
D. Tujuan Penelitian .....	14
E. Kegunaan Penelitian.....	15
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian .....	16
G. Penegasan Istilah.....	16
H. Sistematika Pembahasan .....	20
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>23</b>
A. Kualitas Produk.....	23
B. Kualitas Pelayanan .....	26
C. Emosional .....	31
D. Kepuasan nasabah .....	35
E. Pembiayaan <i>Murabahah</i> .....	40
F. <i>Baitul Mal Watamwil</i> (BMT).....	41

G. Hubungan antara Variabel.....	42
H. Kajian Penelitian Terdahulu.....	48
I. Hipotesis Penelitian.....	59
J. Kerangka Konseptual .....	58
K. <i>Mapping</i> Variabel dan Teori .....	61
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>62</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	62
B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian.....	64
C. Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukuran .....	66
D. Teknik Pengumpulan Data.....	68
E. Definisi Konsep dan Operasional.....	69
F. Teknik Analisis Data.....	75
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>81</b>
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	81
B. Tanggapan Responden Penelitian .....	86
C. Uji Instrumen Penelitian .....	150
D. Uji Asumsi Klasik.....	157
E. Uji Regresi Berganda .....	163
F. Uji Hipotesis.....	168
<b>BAB V PEMBAHASAN .....</b>	<b>173</b>
A. Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan anggota pembiayaan <i>Murabahah</i> di BMT Nusantara Umat Mandiri Tulungagung dan BMT Sinar Amanah Boyolangu.....	173
B. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota pembiayaan <i>Murabahah</i> di BMT Nusantara Umat Mandiri Tulungagung dan BMT Sinar Amanah Boyolangu.....	176

C. Pengaruh emosional terhadap kepuasan anggota pembiayaan <i>Murabahah</i> di BMT Nusantara Umat Mandiri Tulungagung dan BMT Sinar Amanah Boyolangu .....	180
D. Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan emosional terhadap kepuasan anggota pembiayaan <i>Murabahah</i> di BMT Nusantara Umat Mandiri Tulungagung dan BMT Sinar Amanah Boyolangu .....	183
E. Perbedaan pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan emosional terhadap kepuasan anggota pembiayaan <i>Murabahah</i> antara BMT Nusantara Umat Mandiri Tulungagung dan BMT Sinar Amanah Boyolangu .....	186
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>189</b>
A. Kesimpulan .....	189
B. Saran.....	190
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>192</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>198</b>