

DAFTAR ISI

Halaman Luar Sampul.....	i
Halaman Sampul Dalam	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Halaman Pengesahan	iv
Halaman Motto.....	v
Halaman Persembahan	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Lampiran	xiii
Abstrak	xiv

BAB I: PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	10
C. Rumusan Masalah	11
D. Tujuan Penelitian	11
E. Kegunaan Penelitian	12
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian	13
G. Penegasan Istilah	14
H. Sistematika Penulisan Skripsi	15

BAB II: KAJIAN TEORI

A. Deskripsi Teori.....	18
1. Kualitas Pelayanan	18
2. Kualitas Produk.....	24
3. Kepercayaan.....	27
4. Keputusan Nasabah dalam Pembiayaan Murabahah	29

5. Murabahah.....	34
B. Penelitian Terdahulu.....	41
C. Kerangka Konseptual.....	45
D. Hipotesis Penelitian.....	47
BAB III: METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	48
B. Populasi, Sampling, dan Sampel Penelitian	49
C. Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukurannya	52
D. Teknik Pengumpulan Data Instrumen Penelitian	55
E. Teknik Analisis Data	59
BAB IV: HASIL PENELITIAN	
A. Deskripsi Objek Penelitian	66
B. Karakter Responden.....	72
C. Deskripsi Data Penelitian.....	72
D. Uji Validitas dan Reabilitas	73
E. Uji Asumsi Klasik.....	78
F. Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	81
G. Uji Hipotesis	83
H. Koefisien Determinasi	86
BAB V: PEMBAHASAN	
A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Proses Keputusan Nasabah Mengajukan Akad Pembiayaan Murabahah di Bank Muamalat Cabang Kediri	88
B. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Proses Keputusan Nasabah Mengajukan Akad Pembiayaan Murabahah di Bank Muamalat Cabang Kediri	92
C. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Proses Keputusan Nasabah Mengajukan Akad Pembiayaan Murabahah di Bank Muamalat Cabang Kediri	96

D. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Kepercayaan Terhadap Proses Keputusan Nasabah Mengajukan Akad Pembiayaan Murabahah di Bank Muamalat Cabang Kediri.....	99
---	----

BAB VI: PENUTUP

A. Kesimpulan	103
B. Saran	104

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN