

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar	i
Halaman Sampul Dalam	ii
Persetujuan Pembimbing	iii
Pengesahan Penguji	iv
Motto	v
Persembahan	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xiii
Daftar Lampiran	xiv
Abstrak	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	9
C. Rumusan Masalah.....	10
D. Tujuan Penelitian	10
E. Kegunaan Penelitian	11
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian.....	12
G. Penegasan Istilah	13
H. Sistematika Penulisan Skripsi	15
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Citra Perusahaan	17
1. Pengertian Citra Perusahaan	17
2. Indikator Citra Perusahaan.....	18
3. Peran Penting Citra Perusahaan	20
4. Dimensi Citra Perusahaan.....	22
5. Hubungan Masyarakat Sebagai Cara Mengembangkan Citra Perusahaan.....	23
6. Hubungan Citra Perusahaan Atas Minat Masyarakat	23

B. Kualitas Pelayanan.....	24
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	24
2. Faktor Penyebab Kualitas Pelayanan Yang Buruk	26
3. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan	28
4. Dimensi Kualitas Pelayanan	30
5. Hubungan Kualitas Pelayanan Atas Minat Masyarakat.....	32
C. Minat.....	33
1. Pengertian Minat.....	33
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat.....	34
3. Macam-Macam Minat.....	34
4. Indikator Minat Nasabah.....	35
D. Pembiayaan Murabahah.....	36
1. Pengertian Murabahah	36
2. Rukun Dan Syarat Pembiayaan Murabahah	37
3. Manfaat Dan Resiko Murabahah	38
4. Skema Pembiayaan Murabahah.....	39
E. Kajian Penelitian Terdahulu	40
F. Kerangka Konseptual.....	45
G. Hipotesis Penelitian	46

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	48
1. Pendekatan Penelitian	48
2. Jenis Penelitian.....	49
B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian	50
1. Populasi.....	50
2. Sampling	50
3. Sampel.....	51
C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran.....	52
1. Sumber Data.....	52
2. Variabel Penelitian.....	53
3. Skala Pengukuran.....	54

D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	55
1. Teknik Pengumpulan Data.....	55
2. Instrumen Penelitian	59
E. Teknik Analisis Data	62
1. Uji Validitas dan Reliabilitas	62
2. Uji Asumsi Klasik.....	64
3. Analisis Regresi Linear Berganda	66
4. Pengujian Hipotesis	67
5. Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	69
BAB IV HASIL PENELITIAN	
A. Deskripsi Objek Penelitian	70
B. Deskripsi Karakteristik Responden	74
C. Deskripsi Variabel Penelitian	77
D. Analisis Data.....	94
BAB V PEMBAHASAN	
A. Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Minat Masyarakat Memilih Pembiayaan <i>Murabahah</i> di BSI KK Tulungagung Trade Center (eks BRISyariah)	108
B. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Masyarakat Memilih Pembiayaan <i>Murabahah</i> di BSI KK Tulungagung Trade Center (eks BRISyariah)	111
C. Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Masyarakat Memilih Pembiayaan <i>Murabahah</i> di BSI KK Tulungagung Trade Center (eks BRISyariah)	112
BAB VI PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	114
B. Saran	114
DAFTAR PUSTAKA	116
LAMPIRAN-LAMPIRAN	121