

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	ix
Daftar Tabel	xiv
Daftar Gambar	xvi
Daftar Lampiran.....	xvii
Abstrak.....	xviii
<i>Abstract</i>	xix

BAB I: PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	10
C. Rumusan Masalah	11
D. Tujuan Penelitian	12
E. Kegunaan Penelitian.....	12
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian	13

G. Penegasan Istilah	14
H. Sistematika Pembahasan	17
BAB II: KAJIAN PUSTAKA	
A. Kualitas Pelayanan	19
1. Pengertian Pelayanan	19
2. Pengertian Kualitas Pelayanan	19
3. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	20
4. Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Keputusan Nasabah Memilih Pembiayaan Murabahah...	24
B. Keunggulan Produk.....	26
1. Pengertian Produk	26
2. Keunggulan Produk.....	27
3. Hubungan antara Keunggulan Produk dengan Keputusan Nasabah Memilih Pembiayaan Murabahah ..	29
C. Promosi.....	31
1. Pengertian Promosi	31
2. Bentuk-Bentuk Promosi	31
3. Hubungan antara Promosi dengan Keputusan Nasabah Memilih Pembiayaan Murabahah	35
D. Pengetahuan	36
1. Pengertian Pengetahuan	36
2. Jenis-Jenis Pengetahuan	37
3. Tingkat Pengetahuan	40

4. Hubungan antara Pengetahuan dengan Keputusan Nasabah Memilih Pembiayaan Murabahah.....	40
E. Pendapatan Nasabah.....	42
1. Pengertian Pendapatan	42
2. Jenis-Jenis Pendapatan	43
3. Hubungan antara Pendapatan dengan Keputusan Nasabah Memilih Pembiayaan Murabahah.....	45
F. Keputusan Nasabah Memilih Pembiayaan Murabahah	46
1. Pengertian Keputusan.....	46
2. Keputusan Pembelian.....	47
3. Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian	47
4. Pengertian Pembiayaan Murabahah.....	48
5. Jenis-Jenis Murabahah	50
G. Penelitian Terdahulu	51
H. Kerangka Konseptual	66
I. Hipotesis Penelitian.....	68

BAB III: METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	70
B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian.....	71
C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran	74
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	75
E. Teknik Analisa Data.....	78

BAB IV: HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	86
1. Profil Lembaga.....	86
2. Sejarah Bank Muamalat Indonesia.....	86
3. Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia.....	87
4. Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia KCP Kediri.....	88
B. Karakteristik Responden	89
1. Jenis Kelamin	89
2. Usia.....	90
3. Pendapatan	90
4. Lama Menjadi Nasabah.....	91
C. Deskripsi Variabel.....	91
1. Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	92
2. Variabel Keunggulan Produk (X2)	99
3. Variabel Promosi (X3)	101
4. Pengetahuan (X4).....	103
5. Variabel Pendapatan Nasabah (X5)	106
D. Analisis Data	113
1. Pengujian Instrumen Penelitian.....	113
2. Uji Asumsi Klasik	118
3. Analisis regresi Linier Berganda.....	121
4. Uji Hipotesis.....	124
5. Uji Koefisien Determinasi.....	132

BAB V: PEMBAHASAN

A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Pembiayaan Murabahah Pada Bank Muamalat Indonesia KCP Kediri	134
B. Pengaruh Keunggulan Produk Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Pembiayaan Murabahah Pada Bank Muamalat Indonesia KCP Kediri	136
C. Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Pembiayaan Murabahah Pada Bank Muamalat Indonesia KCP Kediri	138
D. Pengaruh Pengetahuan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Pembiayaan Murabahah Pada Bank Muamalat Indonesia KCP Kediri	140
E. Pengaruh Pendapatan Nasabah Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Pembiayaan Murabahah Pada Bank Muamalat Indonesia KCP Kediri	143
F. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keunggulan Produk, Promosi, Pengetahuan dan Pendapatan Nasabah Secara Simultan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Pembiayaan Murabahah Pada Bank Muamalat Indonesia KCP Kediri.....	145

BAB VI: PENUTUP

A. Kesimpulan.....	148
B. Saran.....	149

DAFTAR PUSTAKA