

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN PENGUJI	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACK	xv
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Pembatasan Masalah.....	5
D. Perumusan Masalah	5
E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	6
BAB II : LANDASAN TEORI.....	8
A. Tinjauan Teoritis	8
1. Kualitas Produk.....	8
a. Pengertian Kualitas Produk.....	8
b. Karakteristik Kualitas Produk	9
c. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk..	10
d. Kualitas Produk Dalam Islam	12
2. Kualitas Pelayanan	14
a. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	14
b. Karakteristik Pengertian Kualitas Pelayanan.....	16
c. Kualitas Pelayanan Dalam Islam	18
d. Indikator Kualitas Pelayanan	20

3. Citra Merek	22
a. Pengertian Citra Merek	22
b. Citra Merek Dalam Islam.....	23
c. Indikator Citra Merek.....	25
4. Keputusan Menjadi Nasabah.....	26
a. Pengertian Keputusan Menjadi Nasabah	26
b. Keputusan Menjadi Nasabah Dalam Pandangan Islam	27
c. Indikator Keputusan Menjadi Nasabah.....	29
B. Penelitian Terdahulu	32
C. Kerangka Konseptual	35
D. Hipotesis Penelitian.....	35
BAB III : METODE PENELITIAN	37
A. Jenis Penelitian	37
B. Populasi dan Sampel	38
C. Jenis dan Sumber Data	40
D. Defenisi Operasional.....	41
E. Tehnik Pengumpulan Data	42
F. Analisis Data	44
BAB IV : HASIL PENELITIAN	50
A. Paparan Data	50
1. Sejarah Berdirinya Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri	50
2. Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri.....	53
3. Produk-produk Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri.....	54
B. Deskripsi Data.....	65
1. Deskripsi Variabel.....	65
2. Analisis Data	69
BAB V : PEMBAHASAN	69
A. Kualitas Produk Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah.....	85

B. Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah....	87
C. Citra Merek Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah	88
BAB VI : PENUTUP	91
A. Kesimpulan	91
B. Saran.....	92

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN-LAMPIRAN**