

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan	
Halaman Sampul Dalam	i
Halaman Persetujuan Pembimbing	ii
Halaman Pengesahan	iii
Halaman Keaslian Tulisan	iv
Halaman Motto	v
Halaman Persembahan	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xiv
Daftar Gambar	xv
Daftar Lampiran	xvi
Abstrak	xvii
Abstract	xviii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Rumusan Masalah	9
D. Tujuan Penelitian	10
E. Kegunaan Penelitian	10
F. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	11
G. Penegasan Istilah.....	11
H. Sistematika Penulisan Skripsi	14

BAB II PEMBAHASAN

A. Strategi Pemasaran

1. Konsep Pemasaran..... 15
2. Pengertian Strategi Pemasaran 20
3. Tujuan Pemasaran..... 22
4. Bauran Pemasaran 23

B. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan 24
2. Dimensi Kualitas Pelayanan..... 25
3. Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik 28

C. Kualitas Produk

1. Pengertian Kualitas Produk..... 30
2. Dimensi Kualitas Produk 33
3. Langkah-Langkah Pengembangan Produk..... 35

D. Keputusan Nasabah

1. Pengertian Nasabah 37
2. Sifat-Sifat Nasabah..... 38
3. Pengertian Keputusan..... 39
4. Tahap-Tahap dalam Proses Keputusan Pembelian 42

E. Pembiayaan *Ba'i Bitsaman Ajil*

1. Pengertian Pembiayaan 46
2. Tujuan Pembiayaan 47
3. Fungsi Pembiayaan 49
4. Pengertian *Ba'i Bitsaman Ajil*..... 50

F. Konsep *Baitul Maal wa Tamwil* (BMT)

1. Pengertian <i>Baitul Maal wa Tamwil</i> (BMT).....	52
2. Fungsi <i>Baitul Maal wa Tamwil</i> (BMT).....	53
3. Prinsip Utama <i>Baitul Maal wa Tamwil</i> (BMT).....	54
G. Kajian Penelitian Terdahulu	55
H. Kerangka Konseptual Penelitian	
1. Kerangka Pikir Penelitian.....	58
2. Model Pikir Penelitian.....	60
I. Hipotesis Penelitian.....	61
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	63
B. Populasi dan Sampel.....	64
C. Teknik Pengambilan Sampel	64
D. Data, Jenis Data, Dan Skala Pengukuran	66
E. Teknik Pengumpulan Data.....	67
F. Instrumen Penelitian.....	69
G. Teknik Analisis Data	
1. Uji Validitas	70
2. Uji Reliabilitas.....	71
3. Uji Asumsi Klasik	73
4. Uji Regresi Linier Berganda	75
5. Uji T dan Uji F	76
6. Koefisien Determinasi.....	77
BAB IV HASIL PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	

1. Profil Lembaga	78
2. Letak Geografis	80
3. Visi dan Misi	81
4. Bidang Keanggotaan	82
5. Kondisi Fisik BMT Pahlawan	82
6. Bidang Kepengurusan	83
7. Jenis Pembiayaan di BMT Pahlawan	84
B. Deskripsi Karakteristik Responden	
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	86
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	87
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	88
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	89
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	90
C. Deskripsi Variabel.....	90
D. Deskripsi Jawaban Nasabah tentang Strategi Pemasaran	91
E. Deskripsi Jawaban Nasabah tentang Kualitas Pelayanan.....	95
F. Deskripsi Jawaban Nasabah tentang Kualitas Produk	100
G. Deskripsi Jawaban Nasabah tentang <i>Pembiayaan</i>	
<i>Ba' i Bitsaman Ajil</i>	104
H. Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	
1. Uji Validitas	109
2. Uji Reliabilitas.....	111
3. Uji Asumsi Klasik	112
4. Uji Regresi Berganda	115

5. Uji Hipotesis.....	116
6. Uji Koefisien Determinasi.....	119

BAB V PEMBAHASAN

A. Pengaruh Strategi Pemasaran terhadap Keputusan Memilih Pembiayaan <i>Ba'i Bitsaman Ajil</i>	121
B. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Memilih Pembiayaan <i>Ba'i Bitsaman Ajil</i>	123
C. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Memilih Pembiayaan <i>Ba'i Bitsaman Ajil</i>	125
D. Pengaruh Strategi Pemasaran, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Memilih Pembiayaan <i>Ba'i Bitsaman Ajil</i>	127

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan	129
B. Saran.....	130

DAFTAR RUJUKAN	131
----------------------	-----

LAMPIRAN-LAMPIRAN