

## DAFTAR ISI

<b>Halaman sampul depan</b> .....	i
<b>Halaman sampul dalam</b> .....	ii
<b>Halaman persetujuan</b> .....	iii
<b>Lembar Pengesahan</b> .....	iv
<b>Halaman pernyataan keaslian tulisan</b> .....	v
<b>Motto</b> .....	vi
<b>Halaman persembahan</b> .....	vii
<b>Kata pengantar</b> .....	viii
<b>Daftar isi</b> .....	xi
<b>Daftar tabel</b> .....	xvi
<b>Daftar gambar</b> .....	xvii
<b>Daftar lampiran</b> .....	xviii
<b>Abstrak</b> .....	xix
<b>Abstrack</b> .....	xx

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah dan Batasan Masalah .....	18
C. Rumusan Masalah .....	21
D. Tujuan Penelitian .....	22
E. Kegunaan Penelitian .....	23
F. Ruang Lingkup dan Ketrebatan Penelitian .....	24
G. Penegasan Istilah .....	25
H. Sistematika Pembahasan Skripsi .....	29

## BAB II LANDASAN TEORI

A. Hakekat Kepercayaan .....	31
1. Definisi kepercayaan .....	31
2. Indikator kepercayaan .....	35
B. <i>Corporate Image</i> (Citra Perusahaan) .....	37
1. Pengertian <i>Image</i> (Citra) .....	37
2. Proses Terbentuknya <i>Corporate Image</i> (Citra Perusahaan) .....	41
C. <i>Corporate Reputation</i> (Reputasi Perusahaan) .....	43
D. Kualitas Pelayanan .....	48
1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	48
2. Konsep Kualitas Pelayanan .....	52
3. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	54
4. Komponen Kualitas Pelayanan .....	56
5. Mengelola Kualitas Pelayanan .....	58
6. Ciri – ciri pelayanan yang baik dan berkualitas .....	60
E. Pembiayaan <i>Bai Bitsaman Ajil</i> .....	61
1. Pembiayaan .....	61
2. Pengertian Pembiayaan <i>Bai Bitsaman Ajil</i> .....	66
3. Dasar Hukum Akad <i>Bai Bitsaman Ajil</i> .....	71
4. Rukun dan Syarat Pembiayaan <i>Bai Bitsaman Ajil</i> .....	72
5. Proses Pembiayaan <i>Bai Bitsaman Ajil</i> .....	74
6. <i>Bai Bitsaman Ajil</i> dengan <i>Murabahah</i> .....	75
7. Fatwa DSN yang terkait dengan transaksi <i>Bai Bitsaman Ajil</i> .....	77
8. Peranan Bank Islam dalam <i>Bai Bitsaman Ajil</i> .....	77
9. Aplikasi Pembiayaan <i>Bai Bitsaman Ajil</i> .....	78

F. <i>Baitul Maal Wa Tamwil</i> .....	81
1. Pengertian BMT .....	81
2. Fungsi dan Peranan BMT .....	85
3. Ciri – ciri utama BMT .....	87
G. Kajian Penelitian Terdahulu .....	88
H. Kerangka Berfikir .....	101
I. Hipotesis penelitian .....	103

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	105
1. Pendekatan penelitian .....	105
2. Jenis penelitian .....	106
B. Populasi, sampling dan sampel .....	107
1. Populasi penelitian .....	107
2. Teknik sampling penelitian .....	107
3. Sampel penelitian .....	108
C. Sumber data, variable dan skala pengukuran .....	109
1. Sumber Data .....	109
2. Variabel Penelitian .....	111
3. Skala Pengukuran .....	112
D. Teknik pengumpulan data dan instrument penelitian .....	113
1. Teknik pengumpulan data .....	113
2. Instrumen penelitian .....	114
E. Analisis Data .....	116
1. Uji Kualitas Data .....	117
2. Uji asumsi Klasik .....	120

a. Uji Normalitas .....	120
b. Uji Multikolinieritas .....	121
c. Uji Heteroskedastisitas .....	122
3. Uji Linier Berganda .....	123
4. Uji Hipotesis .....	124
a. Uji T (Test) .....	124
b. Uji F .....	124
c. Koefisien Determinasi .....	125

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN**

A. Profil Lembaga .....	126
1. Sejarah berdirinya BMT Muamalah .....	126
2. Asas BMT Muamalah .....	128
3. Visi dan Misi BMT Muamalah .....	128
4. Tujuan BMT Muamalah .....	128
5. Susunan pengawas, pengelola dan pengurus .....	128
6. Bidang usaha BMT Muamalah .....	129
7. Pengelolaan zakat, infaq, sodaqoh dan wakaf .....	131
B. Profil responden .....	132
C. Karakteristik responden .....	132
D. Deskripsi Data .....	137
E. Uji Validitas dan Reabilitas .....	143
1. Uji validitas .....	143
2. Uji reliabilitas .....	144
F. Uji asumsi Klasik .....	145
1. Uji Normalitas .....	146

2. Uji Multikolinieritas .....	147
3. Uji Heteroskedastisitas .....	148
G. Uji Regresi Linier Berganda .....	149
H. Uji Hipotesis .....	152
1. Uji individu T (Uji-T) .....	152
2. Uji F .....	156
3. Koefisien Determinasi .....	158

## **BAB V PEMBAHASAN**

A. Pengaruh <i>Corporate Image</i> terhadap Kepercayaan Masyarakat pada Pembiayaan <i>Ba'I Bitsaman Ajil</i> di BMT Muamalah .....	160
B. Pengaruh <i>Corporate Reputation</i> terhadap Kepercayaan Masyarakat pada Pembiayaan <i>Ba'I Bitsaman Ajil</i> di BMT Muamalah .....	162
C. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Masyarakat pada Pembiayaan <i>Ba'I Bitsaman Ajil</i> di BMT Muamalah .....	165
D. Pengaruh secara Simultan antara <i>Corporate Image Corporate Reputation</i> dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Masyarakat pada Pembiayaan <i>Ba'I Bitsaman Ajil</i> di BMT Muamalah .....	167

## **BAB VI PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	172
B. Saran .....	174

## **DAFTAR PUSTAKA**