

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.....	xv
Daftar Lampiran	xvi
Abstrak	xvii
Abstract	xvii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian	8
E. Kegunaan Penelitian.....	8
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian	10
G. Penegasan Istilah	
1. Penegasan Konseptual.....	10
2. Penegasan Operasional.....	11
H. Sistematika Pembahasan Skripsi.....	13

BAB II LANDASAN TEORI

A. Grand Teory	15
B. Tinjauan Mengenai Alat Komunikasi	
1. Pengertian Komunikasi	17

2. Alat Komunikasi	25
3. Fungsi Media/Alat Komunikasi	28
4. Jenis Media/Alat Komunikasi	30
5. Kekuatan dan Kelemahan Media/Alat Komunikasi.....	32
6. Media/Alat Komunikasi Bisnis	34
B. Tinjauan Mengenai Kualitas Pelayanan	
1. Pengertian Kualitas	36
2. Pengertian Pelayanan	37
3. Kualitas Pelayanan	37
4. Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik	42
5. Unsur-Unsur Kualitas Pelayanan	42
C. Tinjauan Mengenai Pembiayaan Bermasalah	
1. Pengertian Pembiayaan	48
2. Pengertian Pembiayaan Bermasalah	48
3. Penggolongan Pembiayaan Bermasalah	55
4. Faktor-Faktor Mengurangi Pembiayaan Bermasalah.....	56
5. Tinjauan Syariah Tentang Pembiayaan Bermasalah.....	57
6. Teknik Penyelamatan Pembiayaan Bermasalah.....	60
D. Tinjauan Penelitian Terdahulu	63
E. Kerangka Berfikir Penelitian	75
F. Hipotesis Penelitian	77

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian	
1. Pendekatan Penelitian	78
2. Jenis Penelitian.....	78
B. Populasi, Sampel Dan Sampling	
1. Populasi	79
2. Sampling dan Sampel	79
C. Sumber Data, Variabel Penelitian Dan Skala Pengukuran	
1. Sumber Data.....	80

2. Variabel Penelitian	82
3. Skala Pengukuran.....	83
D. Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian	
1. Teknik Pengumpulan Data.....	84
2. Instrumen Penelitian.....	85
E. Teknik Analisis Data	
1. Uji Validitas Dan Reliabilitas	87
a. Uji Validitas	88
b. Uji Reliabilitas	88
2. Uji Asumsi Klasik.....	88
a. Uji Normalitas.....	88
b. Uji Multikolinieritas.....	91
c. Uji Heterokedastisitas	91
d. Uji Autokorelasi	92
3. Uji Regresi Linier Berganda	93
4. Uji Hipotesis	94
a. Uji Simultan (Uji F).....	94
b. Uji Parsial (Uji T).....	94
5. Uji Koefisien Determinasi	95

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

1. Gambaran Umum Objek Penelitian	96
a. Profil Lembaga.....	96
b. Sejarah BMT Sinar Amanah	96
c. Visi, Misi dan Tujuan BMT Sinar Amanah	97
d. Produk BMT Sinar Amanah.....	98
e. Struktur Organisasi BMT Sinar Amanah.....	101
2. Deskripsi Responden.....	102
a. Jenis Kelamin Responden	102
b. Usia Responden.....	103
c. Pendidikan Terakhir Responden	103

d. Jenis Pekerjaan Responden	104
e. Jumlah Penghasilan Responden	105
3. Deskripsi Variabel.....	106
a. Variabel Alat Komunikasi (X_1).....	107
b. Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)	108
c. Variabel Pengurangan Pembiayaan Bermasalah (Y)	111
B. Pengujian Hipotesis	
1. Uji Validitas Dan Reliabilitas	113
a. Uji Validitas	113
b. Uji Reliabilitas	115
2. Uji Asumsi Klasik.....	116
a. Uji Normalitas.....	117
b. Uji Multikolonieritas.....	118
c. Uji Heterokedastisitas	120
d. Uji Autokorelasi	122
3. Uji Regresi Linier Berganda	122
4. Uji Hipotesis	124
a. Uji Parsial (Uji T).....	124
b. Uji Simultan (Uji F)	125
5. Uji Koefisien Determinasi	126

BAB V PEMBAHASAN

A. Pengaruh alat Komunikasi Terhadap Pengurangan Pembiayaan Bermasalah di BMT Sinar Amanah.....	128
B. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pengurangan Pembiayaan Bermasalah di BMT Sinar Amanah.....	130
C. Pengaruh Alat Komunikasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Pengurangan Pembiayaan Bermasalah di BMT Sinar Amanah.....	132

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan	136
B. Saran.....	137

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN