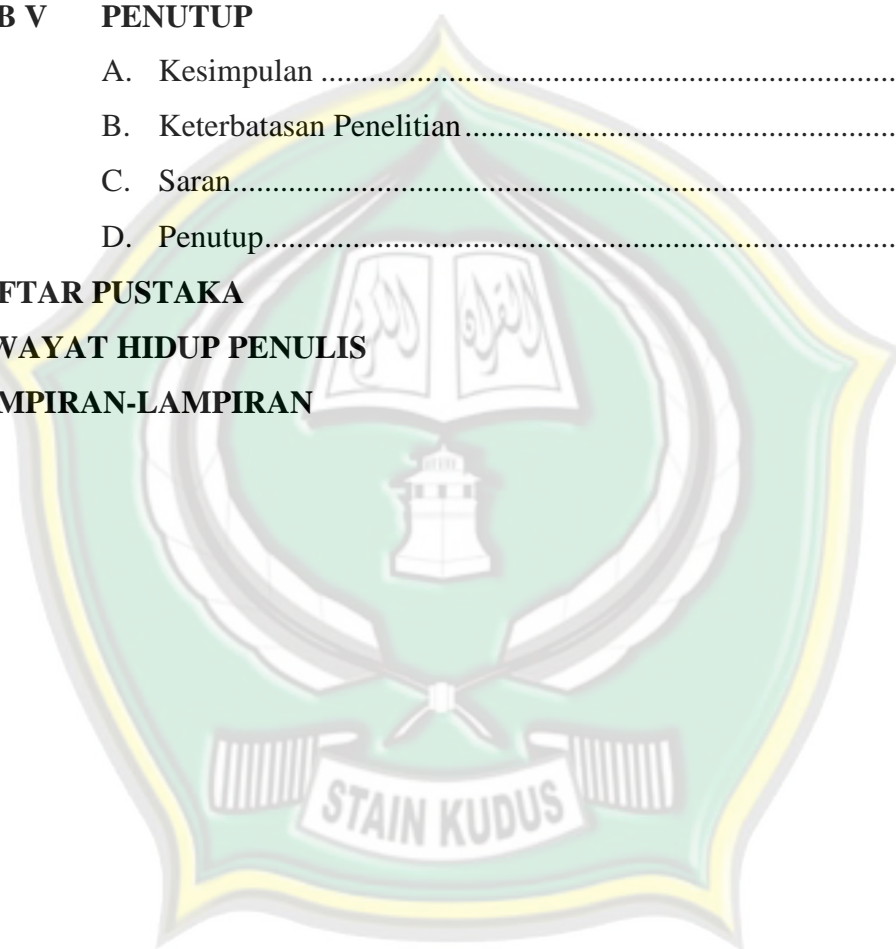


DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	v
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>ABSTRAK</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Fokus Penelitian .....	6
C. Rumusan Masalah .....	7
D. Tujuan Penelitian .....	7
E. Manfaat Penelitian .....	7
F. Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Kualitas Pelayanan .....	10
1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	10
2. Teori Kualitas Pelayanan .....	11
3. Karakteristik Pelayanan .....	12
4. Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam .....	14
B. Pembiayaan <i>Murabahah</i> .....	18
1. Pengertian <i>Murabahah</i> .....	18
2. Dasar Hukum <i>Murabahah</i> .....	20
3. Syarat <i>Murabahah</i> .....	21
4. Citra <i>Murabahah</i> .....	23
C. Kepuasan Nasabah .....	24

1. Pengertian Kepuasan Nasabah .....	24
2. Teori Kepuasan ( <i>The Expectancy Disconfirmation Model</i> ) .....	26
3. Kepuasan Nasabah Menurut Islam .....	29
D. Hasil Penelitian Terdahulu .....	31
E. Kerangka Berpikir .....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	37
B. Sumber Data .....	39
C. Lokasi Penelitian .....	40
D. Teknik Pengumpulan Data .....	40
E. Uji Keabsahan Data .....	42
F. Analisis Data .....	42
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS</b>	
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	45
1. Sejarah Perkembangan BMT Makmur Mandiri .....	45
2. Visi dan Misi .....	46
3. Tujuan .....	47
4. Produk-produk BMT Makmur Mandiri .....	47
5. Pelaksanaan Pembiayaan Murabahah .....	48
B. Hasil Penelitian .....	50
1. Kualitas Pelayanan Pembiayaan Murabahah Pada BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus .....	50
2. epuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Pembiayaan Murabahah BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus .....	58
C. Analisis .....	68
1. Kualitas pelayanan pembiayaan murabahah pada BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus .....	68
a. Keandalan .....	70
b. Daya Tanggap .....	71

c. Jaminan .....	72
d. Empati .....	73
e. Fasilitas fisik .....	74
2. Kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan pembiayaan murabahah BMT Makmur Mandiri Undaan Kudus .....	75
<b>BAB V    PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	81
B. Keterbatasan Penelitian .....	82
C. Saran .....	82
D. Penutup .....	83
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>RIWAYAT HIDUP PENULIS</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Kerangka Berpikir ..... 35

