

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR GRAFIK.....	xv
DAFTAR TABEL	xvi
BAB I : PENDAHULUAN	
A. LatarBelakangMasalah	1
B. Batasan Masalah	6
C. RumusanMasalah.....	7
D. TujuanPenelitian	7
E. ManfaatPenelitian	7
F. SistematikaPenulisan	8
BAB II : LANDASAN TEORI	
A. DeskripsiTeori.....	10
1. Produk	10
a. PengertianProduk	10
b. KlasifikasiProduk	11
c. TingkatanProduk	15

d. Diferensiasi Produk Jasa.....	17
2. Pelayanan	19
a. Pengertian Pelayanan.....	19
b. Bentuk-bentuk Pelayanan.....	20
c. Prinsip-prinsip Pelayanan.....	21
d. Layanan Distribusi.....	22
3. Promosi	24
a. Pengertian Promosi.....	24
b. Elemen-elemen Promosi.....	24
4. Keputusan Konsumen	27
a. Pengertian Keputusan Konsumen.....	27
b. Model Manusia.....	28
c. Pengambilan Keputusan sebagai Pemecahan Masalah	30
5. Mudharabah.....	36
a. Pengertian Mudharabah.....	36
b. Landasan Mudharabah.....	37
c. Macam-macam Mudharabah	37
d. Ketentuan dan Syarat Mudharabah	39
e. Manfaat dan Resiko Mudharabah.....	40
B. Hasil Penelitian Terdahulu	41
C. Kerangka Berfikir.....	45
D. Hipotesis Penelitian.....	46
1. Pengaruh Produk dalam Keputusan Nasabah.....	47
2. Pengaruh Pelayanan dalam Keputusan Nasabah.....	47
3. Pengaruh Promosi dalam Keputusan Nasabah.....	48
 BAB III : METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian dan Pendekatan Penelitian	50
B. Populasi dan Sampel	51

C. Sumber Data	52
D. Tata Variabel Penelitian.....	53
E. Definisi Operasional Variabel.....	54
F. Teknik Pengumpulan Data.....	57
G. Pengujian Data	59
1. Uji Validitas Instrumen.....	59
2. Uji Reliabilitas Instrumen.....	59
H. Uji Asumsi Klasik.....	60
1. Uji Multikolinieritas.....	60
2. Uji Autokorelasi.....	60
3. Uji Heteroskedastisitas.....	61
4. Uji Normalitas.....	62
I. Analisis Data.....	63
1. Analisis Regresi Berganda.....	63
2. Uji Statistik t	64
3. Koefisien Determinasi (R^2).....	64
4. Uji Statistik F.....	65

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera	66
1. Sejarah Berdirinya KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera.....	66
2. Filosofi KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera	67
3. Sumber Organisasi KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Kudus	70
B. Gambaran Umum Responden	71
1. Jenis Kelamin Responden	72
2. Usia Responden.....	72
3. Tingkat Pendidikan Terakhir Responden.....	73
C. Deskripsi Hasil Data Penelitian	73

1. VariabelProduk	73
2. VariabelPelayanan.....	75
3. VariabelPromosi.....	75
4. VariabelKeputusanNasabah	76
D. HasilUjiValiditasdanReliabilitasInstrumen.....	76
1. HasilUjiValiditasInstrumen.....	76
2. HasilUjiReliabilitasInstrumen.....	78
E. HasilujiAsumsiKlasik	79
1. HasilUjiMultikolinieritas	79
2. HasilUjiAutokorelasi.....	80
3. HasilUjiHeteroskedastisitas	81
4. HasilUjiNormalitas	82
F. HasilAnalisis Data.....	83
1. AnalisisRegresiBerganda	83
2. HasilUjiStatistik t.....	85
3. KoefisienDeterminasi (R^2).....	89
4. HasilUjiStatistik F.....	90
G. PembahasanHasilPenelitian	91

BAB V : PENUTUP

A. Kesimpulan	94
B. ImplikasiPenelitian	95
C. KeterbatasanPenelitian.....	95
D. Saran	96
E. Penutup	96

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT PENDIDIKAN

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	: Kerangka Berfikir.....	46
Gambar 2.2	: Hipotesis Penelitian Produk	47
Gambar 2.3	: Hipotesis Penelitian Pelayanan	48
Gambar 2.4	: Hipotesis Penelitian Promosi.....	49
Gambar 4.1	: Struktur Organisasi.....	71



DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1	: Hasil Uji Heteroskedastisitas	81
Grafik 4.2	: Hasil Uji Normalitas	82
Grafik 4.3	: Normality Probability Plot	83



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	: Data Nasabah Pembiayaan Mudharabah pada tahun 2013-2017	5
Tabel 2.1	: Hasil Penelitian Terdahulu	41
Tabel 3.1	: Definisi Operasional	54
Tabel 3.2	: Kriteria Pengambilan Keputusan Ada Tidaknya Autokorelasi .	61
Tabel 4.1	: Jenis Kelamin Responden	72
Tabel 4.2	: Usia Responden	72
Tabel 4.3	: Pendidikan Terakhir Responden	73
Tabel 4.4	: Hasil Data Penelitian	74
Tabel 4.5	: Hasil Uji Validitas Instrumen Responden	77
Tabel 4.6	: Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Responden	78
Tabel 4.7	: Hasil Uji Multikolinieritas Coefficient.....	79
Tabel 4.8	: Hasil Uji Autokorelasi.....	80
Tabel 4.9	: Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	84
Tabel 4.10	: Hasil Uji T	85
Tabel 4.11	: Hasil Uji R ²	89
Tabel 4.12	: Hasil Uji F	90