

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN MUNAQOSYAH	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	ix
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xx
 BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian.....	13
D. Manfaat Penelitian.....	13
E. Sistematika Penulisan.....	14
 BAB II : LANDASAN TEORI	
A. Deskripsi Teori	16
1. Manajemen Pemasaran.....	16
a. Pengertian Manajemen	16
b. Pengertian Pemasaran	16
c. Pengertian Manajemen Pemasaran.....	17
2. Bauran Pemasaran	17
a. Pengertian Bauran Pemasaran.....	17
b. Komponen-komponen Bauran Pemasaran Jasa	18
3. Kualitas Pelayanan	20
a. Pengertian Kualitas	20
b. Pengertian Kualitas Pelayanan	21
c. Karakteristik Pelayanan	22
d. Dimensi Kualitas Pelayanan	23
e. Indikator Kualitas Pelayanan	24
f. Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam	25

4. <i>Word of Mouth</i>	27
a. Pengertian <i>Word of Mouth</i>	27
b. Terbentuknya <i>Word of Mouth</i>	28
c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Terjadinya <i>Word of Mouth</i>	28
d. Dimensi <i>Word of Mouth</i>	29
e. Indikator <i>Word of Mouth</i>	29
f. Macam-macam <i>Word of Mouth</i>	30
g. Metode Penyebaran Informasi <i>Word of Mouth</i>	30
5. Lokasi	31
a. Pengertian Lokasi	31
b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pemilihan Lokasi	31
c. Dimensi Lokasi	32
d. Indikator Lokasi	32
6. Kepercayaan	33
a. Pengertian Kepercayaan	33
b. Dimensi Kepercayaan	35
c. Indikator Kepercayaan	36
d. Kepercayaan dalam Perspektif Islam	37
7. Perilaku Konsumen	38
a. Pengertian Perilaku Konsumen	38
b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Konsumen	40
c. Perilaku Konsumen dalam Perspektif Islam	41
8. Pengambilan Keputusan Nasabah dalam Pembiayaan <i>Qordlu Bi Syarti Rahni</i>	42
a. Pengertian Pengambilan Keputusan	42
b. Tingkat Pengambilan Keputusan	43
c. Tahapan-tahapan dalam Pengambilan Keputusan	44
d. Indikator Pengambilan Keputusan	45
e. Pengertian Pembiayaan <i>Qordlu Bi Syarti Rahni</i>	46
B. Penelitian Terdahulu	64
C. Kerangka Berpikir	64
D. Hipotesis	71
1. Pengaruh kualitas pelayanan (X1) terhadap pengambilan keputusan (Y) nasabah dalam	

pembiayaan <i>Qordlu Bi Syarti Rahni</i> pada BMT Lisa Nusa Barokah Nalumsari.....	66
2. Pengaruh <i>word of mouth</i> (X2) terhadap pengambilan keputusan (Y) nasabah dalam pembiayaan <i>Qordlu Bi Syarti Rahni</i> pada BMT Lisa Nusa Barokah Nalumsari.....	67
3. Pengaruh lokasi (X3) terhadap pengambilan keputusan nasabah (Y) dalam pembiayaan <i>Qordlu Bi Syarti Rahni</i> pada BMT Lisa Nusa Barokah Nalumsari.....	68
4. Pengaruh kepercayaan (X4) terhadap pengambilan keputusan nasabah (Y) dalam pembiayaan <i>Qordlu Bi Syarti Rahni</i> pada BMT Lisa Nusa Barokah Nalumsari.....	70
5. Pengaruh kualitas pelayanan (X1), <i>word of mouth</i> (X2), lokasi (X3) dan kepercayaan (X4) terhadap pengambilan keputusan nasabah (Y) dalam pembiayaan <i>Qordlu Bi Syarti Rahni</i> pada BMT Lisa Nusa Barokah Nalumsari	71

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	73
B. <i>Setting</i> Penelitian.....	74
C. Populasi dan Sampel	74
1. Populasi.....	74
2. Sampel.....	74
D. Desain dan Definisi Operasional Variabel	75
E. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	82
1. Uji Validitas Instrumen	82
2. Uji Reliabilitas Instrumen	83
F. Teknik Pengumpulan Data	83
1. Kuesioner (Angket).....	83
2. Dokumentasi	84
G. Teknik Analisis Data.....	84
1. Uji Asumsi Klasik.....	84
a. Uji Multikolinearitas	84
b. Uji Heteroskedastisitas.....	84
c. Uji Normalitas.....	85
2. Analisis Regresi Linier Berganda	86
3. Koefisien Determinasi.....	86
4. Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t).....	87

5. Uji Koefisien Regresi Secara Simultan (Uji F)	87
--	----

BAB IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan

A. Hasil Penelitian.....	88
1. Gambaran Objek Penelitian	88
a. Profil Singkat BMT Lisa Nusa Barokah Nalumsari	88
b. Visi dan Misi BMT Lisa Nusa Barokah Nalumsari	90
c. Struktur Organisasi BMT Lisa Nusa Barokah Nalumsari.....	91
d. Produk atau Jasa BMT Lisa Nusa Barokah Nalumsari	92
2. Gambaran Umum Responden	96
a. Jenis Kelamin Responden	96
b. Usia Responden.....	96
c. Pendidikan Terakhir Responden	97
d. Pekerjaan Responden	97
e. Lama Menjadi Nasabah.....	98
3. Analisis Data	99
a. Deskripsi Data Penelitian	99
1) Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	99
2) Variabel <i>Word of Mouth</i> (X2).....	101
3) Variabel Lokasi (X3)	103
4) Variabel Kepercayaan (X4)	105
5) Variabel Pengambilan Keputusan Nasabah dalam Pembiayaan <i>Qordlu Bi Syarti Rahni</i> (Y)	106
b. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	110
1) Uji Validitas Instrumen Responden	110
2) Uji Reliabilitas Instrumen Responden ...	112
c. Uji Asumsi Klasik.....	113
1) Uji Multikolinearitas	113
2) Uji Heteroskedastisitas.....	114
3) Uji Normalitas.....	115
d. Analisis Regresi Linear Berganda.....	116
e. Koefisien Determinasi.....	118
f. Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t)	119
g. Uji Koefisien Regresi Secara Simultan (Uji F).....	122

B. Pembahasan.....	123
1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap pengambilan keputusan nasabah dalam pembiayaan <i>qordlu bi syarti rahni</i>	123
2. Pengaruh <i>word of mouth</i> terhadap pengambilan keputusan nasabah dalam pembiayaan <i>qordlu bi syarti rahni</i>	124
3. Pengaruh lokasi terhadap pengambilan keputusan nasabah dalam pembiayaan <i>qordlu bi syarti rahni</i>	125
4. Pengaruh kepercayaan terhadap pengambilan keputusan nasabah dalam pembiayaan <i>qordlu bi syarti rahni</i>	125
5. Pengaruh kualitas pelayanan, <i>word of mouth</i> , lokasi dan kepercayaan secara simultan terhadap pengambilan keputusan nasabah dalam pembiayaan <i>qordlu bi syarti rahni</i>	126
BAB V : PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	127
B. Saran.....	128
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
RIWAYAT PENDIDIKAN PENULIS	

DAFTAR TABEL

Tabel

1.1	Tingkat Realisasi Pembiayaan <i>Qordlu Bi Syarti Rahni</i> pada BMT Lisa Nusa Barokah Nalumsari (Mei 2018 s/d Mei 2019)	5
2.1	Penelitian Terdahulu	50
2.2	Penelitian Terdahulu	51
2.3	Penelitian Terdahulu	51
2.4	Penelitian Terdahulu	52
2.5	Penelitian Terdahulu	53
2.6	Penelitian Terdahulu	55
2.7	Penelitian Terdahulu	56
2.8	Penelitian Terdahulu	57
2.9	Penelitian Terdahulu	58
2.10	Penelitian Terdahulu	59
2.11	Penelitian Terdahulu	60
2.12	Penelitian Terdahulu	61
2.13	Penelitian Terdahulu	62
2.14	Penelitian Terdahulu	62
2.15	Penelitian Terdahulu	63
2.16	Penelitian Terdahulu	76
3.1	Definisi Operasional	64
4.1	Ketentuan Nisbah Si Kasya	96
4.2	Jenis Kelamin Responden	96
4.3	Usia Responden	97
4.4	Pendidikan Terakhir Responden	97
4.5	Pekerjaan Responden	98
4.6	Lama Menjadi Nasabah	99
4.7	Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	101
4.8	Frekuensi Variabel <i>Word Of Mouth</i> (X_2)	103
4.9	Frekuensi Variabel Lokasi (X_3)	105
4.10	Frekuensi Variabel Kepercayaan (X_4)	107
4.11	Frekuensi Variabel Pengambilan Keputusan Nasabah dalam Pembiayaan <i>Qordlu Bi Syarti Rahni</i> (Y)	110
4.12	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X_1), <i>Word Of Mouth</i> (X_2), Lokasi (X_3), dan Kepercayaan (X_4)	112
4.13	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Responden	113
4.14	Hasil Uji Multikolinearitas	116
4.15	Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	

4.16	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	117
4.17	Hasil Uji Koefisien Determinasi	119
4.18	Hasil Uji t (Parsial)	120
4.19	Hasil Uji F (Simultan).....	122



DAFTAR GAMBAR

Gambar	
2.1 Kerangka Berpikir.....	65
4.1 Struktur Organisasi BMT Lisa Nusa Barokah Nalumsari.....	91
4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	114
4.3 Hasil Uji Normalitas P-P Plot of Regression Standardized Residual.....	115

