

## DAFTAR ISI

|                                            |             |
|--------------------------------------------|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL.....</b>                  | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....</b> | <b>ii</b>   |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN MUNAQOSYAH .....</b> | <b>iii</b>  |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>   | <b>iv</b>   |
| <b>ABSTRAK.....</b>                        | <b>v</b>    |
| <b>HALAMAN MOTTO.....</b>                  | <b>vi</b>   |
| <b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>            | <b>vii</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                 | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                     | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>                   | <b>xiv</b>  |
| <b>DAFTAR GABAR.....</b>                   | <b>xv</b>   |
| <br>                                       |             |
| <b>BAB I : PENDAHULUAN</b>                 |             |
| A. Latar Belakang .....                    | 1           |
| B. Rumusan Masalah.....                    | 12          |
| C. Tujuan Penelitian .....                 | 12          |
| D. Manfaat Penelitian .....                | 13          |
| <br>                                       |             |
| <b>BAB II : KAJIAN PUSTAKA</b>             |             |
| A. Kerangka Teori .....                    | 14          |
| 1. Faktor Pribadi.....                     | 14          |
| 2. Indikator Faktor Pribadi .....          | 15          |
| B. Kualitas Layanan .....                  | 16          |
| 1. Pengertian Kualitas Layanan.....        | 16          |
| 2. Indikator Kualitas Layanan .....        | 17          |
| C. <i>Word Of Mouth</i> .....              | 17          |
| 1. Pengertian <i>Word Of Mouth</i> .....   | 17          |
| 2. Indikator <i>Word Of Mouth</i> .....    | 19          |
| D. Keputusan Pembeli .....                 | 20          |
| 1. Pengertian Keputusan Pembeli.....       | 20          |
| 2. Indikator Keputusan Pembeli .....       | 21          |
| E. Produk <i>Murabbah</i> .....            | 23          |
| 1. Pengertian Produk <i>Murabbah</i> ..... | 23          |
| F. Penelitian Terdahulu .....              | 24          |
| G. Kerangka Berfikir .....                 | 29          |
| H. Hipotesis .....                         | 30          |

### BAB III : METODE PENELITIAN

|                                                   |    |
|---------------------------------------------------|----|
| A. Jenis dan Pendekatan.....                      | 33 |
| B. Setting Penelitian.....                        | 33 |
| C. Populasi dan Sampel .....                      | 34 |
| D. Desain dan Definisi Operasional Variabel ..... | 35 |
| E. Teknik Pengumpulan Data .....                  | 39 |
| F. Teknik Analisis Data .....                     | 41 |

### BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

|                                                                                                                                                                  |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| A. Hasil Penelitian .....                                                                                                                                        | 49 |
| 1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....                                                                                                                           | 49 |
| 2. Gambaran Umum Responden.....                                                                                                                                  | 55 |
| 3. Validitas dan Reabilitas Instrumen.....                                                                                                                       | 59 |
| 4. Uji Asumsi Klasik .....                                                                                                                                       | 66 |
| B. Pembahasan dan Analisis .....                                                                                                                                 | 77 |
| 1. Pengaruh Faktor Pribadi terhadap Perilaku<br>Pengusaha Mikro, Kecil dan Menengah Yang<br>Menggunakan Produk <i>Murabahah</i> di BMT<br>Kota Kudus .....       | 77 |
| 2. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Perilaku<br>Pengusaha Mikro, Kecil dan Menengah Yang<br>Menggunakan Produk <i>Murabahah</i> di BMT di<br>Kota Kudus .....  | 79 |
| 3. Pengaruh <i>Word Of Mouth</i> terhadap Perilaku<br>Pengusaha Mikro, Kecil dan Menengah Yang<br>Menggunakan Produk <i>Murabahah</i> di BMT<br>Kota Kudus ..... | 81 |
| 4. Pengaruh Faktor Pribadi, Kualitas Produk,<br>dan <i>Word Of Mouth</i> terhadap Keputusan<br>Menggunakan Produk <i>Murabahah</i> di BMT<br>Kota Kudus .....    | 83 |

### BAB V : PENUTUP

|                              |    |
|------------------------------|----|
| A. Kesimpulan.....           | 86 |
| B. Implikasi Penelitian..... | 87 |
| C. Saran-saran .....         | 88 |
| D. Penutup.....              | 89 |

### DAFTAR PUSTAKA

### LAMPIRAN-LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

|                         |           |
|-------------------------|-----------|
| <b>Tabel 3.1 .....</b>  | <b>36</b> |
| <b>Tabel 4.1 .....</b>  | <b>55</b> |
| <b>Tabel 4.2 .....</b>  | <b>55</b> |
| <b>Tabel 4.3 .....</b>  | <b>56</b> |
| <b>Tabel 4.4 .....</b>  | <b>57</b> |
| <b>Tabel 4.5 .....</b>  | <b>58</b> |
| <b>Tabel 4.6 .....</b>  | <b>59</b> |
| <b>Tabel 4.7 .....</b>  | <b>60</b> |
| <b>Tabel 4.8 .....</b>  | <b>61</b> |
| <b>Tabel 4.9 .....</b>  | <b>62</b> |
| <b>Tabel 4.10 .....</b> | <b>64</b> |
| <b>Tabel 4.11 .....</b> | <b>67</b> |
| <b>Tabel 4.12 .....</b> | <b>68</b> |
| <b>Tabel 4.13 .....</b> | <b>70</b> |
| <b>Tabel 4.14 .....</b> | <b>71</b> |
| <b>Tabel 4.15 .....</b> | <b>73</b> |
| <b>Tabel 4.16 .....</b> | <b>74</b> |
| <b>Tabel 4.17 .....</b> | <b>77</b> |

# DAFTAR GAMBAR

|                         |           |
|-------------------------|-----------|
| <b>Gambar1.1 .....</b>  | <b>10</b> |
| <b>Gambar1.2 .....</b>  | <b>11</b> |
| <b>Gambar 2.1 .....</b> | <b>29</b> |
| <b>Gambar 4.1 .....</b> | <b>68</b> |
| <b>Gambar 4.2 .....</b> | <b>69</b> |
| <b>Gambar 4.3 .....</b> | <b>70</b> |

