

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	<b>i</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN TESIS</b> .....	<b>v</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Kegunaan Penelitian.....	6
E. Penelitian Terdahulu .....	6
F. Kerangka Pemikiran.....	16
G. Hipotesis Penelitian.....	24
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>23</b>
A. Pengertian dan Konsep Tentang <i>Ujrah</i> .....	23
B. Pengertian dan Konsep Harga .....	31
C. Pengertian dan Konsep Kualitas Pelayanan .....	52
D. Pengertian dan Konsep Volume Penjualan .....	58
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>63</b>
A. Objek Penelitian .....	63
B. Metodologi Penelitian .....	63
C. Jenis Data Penelitian .....	64
D. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel .....	64
E. Operasionalisasi Variable.....	65
F. Teknik Pengumpulan Data.....	66

G. Teknik Analisis data Penelitian.....	66
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>72</b>
A. Kondisi Objektif Lokasi Penelitian.....	72
B. Hasil Analisis Data.....	78
C. Pengaruh Harga <i>Ujrah</i> terhadap Peningkatan Volume Penjualan pada Produk Gadai Emas di Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Mohamad Toha Bandung.....	89
D. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Peningkatan Volume Penjualan pada Produk Gadai Emas di Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Mohamad Toha Bandung.....	92
E. Pengaruh Harga <i>Ujrah</i> dan Kualitas Pelayanan terhadap Peningkatan Volume Penjualan pada Produk Gadai Emas di Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Mohamad Toha Bandung.....	94
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>97</b>
A. Kesimpulan .....	97
B. Saran.....	99
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>101</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Laporan keuangan Produk Gadai Emas BSM Per Triwulan Periode 2014-2018.....	2
Tabel 4.1 Monitoring Nasabah Jatuh Tempo PT. Bank Syariah Mandiri.....	76
Tabel 4.2 Limit Kewenangan Memutus Pembiayaan Gadai PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Mohamad Toha Bandung.....	77
Tabel 4.3 Harga <i>Ujrah</i> yang dipakai BSM .....	78
Tabel 4.4 Laporan Per Triwulan Kualitas Pelayanan Unit Gadai Emas PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Mohamad Toha Bandung.....	78
Tabel 4.5 Laporan keuangan Produk Gadai Emas BSM Per Triwulan Periode 2014-2018.....	79
Tabel 4.6 Uji Multikolinieritas.....	81
Table 4.7 Hasil Uji Autokorelasi.....	83
Table 4.8 Pengaruh Harga <i>Ujrah</i> dan Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan Volume Penjualan pada Prodk Gadai Emas di Bank Syariah Kantor Cabang Pembantu Mohamad Toha Bandung.....	84
Table 4.9 Hasil Uji t (secara parsial).....	86
Table 4.10 Analisis Koefisien Determinasi.....	87
Tabel 4.11 Hasil Uji F (secara simultan).....	88

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Proses Pertukaran antara barang dan jasa .....	60
Gambar 4.1 Normal <i>P-P Plot of Regression Standardized Residual</i> .....	80
Gambar 4.2 Uji <i>Heteroskedastisitas</i> dengan Grafik <i>Scatterplot</i> .....	82
Gambar 4.3 Pembuktian Hipotesis .....	93

