

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
MOTTO.....	vi
PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR GRAFIK	xvii
BAB I: PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Sistematika Penulisan	7
BAB II: LANDASAN TEORI	
A. Deskripsi Teori	10
1. Kepercayaan.....	10
2. Experiential Marketing.....	15
3. Kualitas Pelayanan Islami	22
4. Loyalitas Nasabah	30
B. Hasil Penelitian Terdahulu	35
C. Kerangka Berfikir	41
D. Hipotesis Penelitian	43
1. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah	43
2. Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah	44
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Loyalitas Nasabah	45

BAB III: METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	47
B. Setting Penelitian.....	47
C. Populasi dan Sampel.....	48
D. Identifikasi Variabel	59
E. Definisi Operasional Variabel	50
F. Teknik Pengumpulan Data	55
1. Kuesioner atau Angket.....	55
2. Observasi	56
3. Dokumentasi	57
G. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	57
1. Uji Validitas Instrumen	57
2. Uji Reliabilitas Instrumen	57
H. Uji Asumsi Klasik	58
1. Uji Multikolinieritas	58
2. Uji Autokorelasi	59
3. Uji Heteroskedastisitas	60
4. Uji Normalitas	61
I. Teknik Analisis Data	61

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian.....	65
1. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	65
a. Sejarah Berdirinya KSPPS BMT BUS Cabang Utama Demak.....	65
b. Visi, Misi dan Motto KSPPS BMT BUS Cabang Utama Demak	66
c. Tujuan, Prinsip dan Budaya Kerja KSPPS BMT BUS Cabang Utama Demak	67
d. Struktur Organisasi KSPPS BMT BUS Cabang Utama Demak	69
e. Ruang Lingkup Produk/Jasa KSPPS BMT BUS Cabang Utama Demak.....	70
2. Deskripsi Hasil Data Penelitian.....	73
a. Deskripsi Identitas Responden	73
b. Deskripsi Angket	76
3. Analisis Data.....	82
a. Hasil Uji Validitas Instrumen	83
b. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	85

c.	Hasil Uji Asumsi Klasik	86
1.)	Uji Multikolonieritas	86
2.)	Uji Autokorelasi	87
3.)	Uji Heteroskedastisitas	88
4.)	Uji Normalitas	89
d.	Hasil Uji Statistik	91
B.	Pembahasan Hasil Penelitian	97
1.	Pengaruh Kepercayaan (X1) terhadap Loyalitas Nasabah (Y) di KSPPS BMT BUS Cabang Utama Demak	97
2.	Pengaruh Experiential Marketing (X2) terhadap Loyalitas Nasabah (Y) di KSPPS BMT BUS Cabang Utama Demak	97
3.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami (X3) terhadap Loyalitas Nasabah (Y) di KSPPS BMT BUS Cabang Utama Demak	98
4.	Pengaruh Kepercayaan (X1), Experiential Marketing (X2) dan Kualias Pelayanan Islami (X3) terhadap Loyalitas Nasabah (Y) di KSPPS BMT BUS Cabang Utama Demak.....	99
 BAB V: PENUTUP		
A.	Kesimpulan.....	101
B.	Saran-Saran	102
C.	Penutup.....	103

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	: Pertambahan Nasabah Aktif KSPPS BMT BUS Cabang Utama Demak Tahun 2015- 2019	5
Tabel 2.1	: Hasil Penelitian Terdahulu	36
Tabel 3.1	: Definisi Operasional	51
Tabel 3.2	: Rasio Perbandingan.....	56
Tabel 3.3	: Kriteria Pengambilan Keputusan Ada Tidaknya Autokorelasi	59
Tabel 4.1	: Jenis Kelamin Responden	74
Tabel 4.2	: Umur Responden	74
Tabel 4.3	: Pekerjaan Responden	75
Tabel 4.4	: Pendidikan Terakhir Responden	75
Tabel 4.5	: Frekuensi Jawaban Variabel Kepercayaan	76
Tabel 4.6	: Frekuensi Jawaban Variabel Experiential Marketing.....	77
Tabel 4.7	: Frekuensi Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan Islami	80
Tabel 4.8	: Frekuensi Jawaban Variabel Loyalitas Nasabah.....	81
Tabel 4.9	: Hasil Uji Validitas	83
Tabel 4.10	: Hasil Uji Reliabilitas.....	85
Tabel 4.11	: Hasil Uji Multikolonieritas	86
Tabel 4.12	: Hasil Uji Autokorelasi	87
Tabel 4.13	: Hasil Uji Analisis Regresi Berganda	91
Tabel 4.14	: Hasil Uji Koefisien Determinasi	93
Tabel 4.15	: Hasil Uji F.....	94
Tabel 4.16	: Hasil Uji t.....	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Kerangka Berfikir..... 42
Gambar 2.2 : Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah 44
Gambar 2.3 : Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah 45
Gambar 2.4 : Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Loyalitas Nasabah..... 46
Gambar 4.1 : Struktur Organisasi KSPPS BMT BUS Cabang Utama Demak..... 70



DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1 : Hasil Uji Heteroskedastisitas 88
Grafik 4.2 : Hasil Uji Normalitas (Histogram)..... 89
Grafik 4.3 : Hasil Uji Normalitas (Normal Probability Plot) 90

