

DAFTAR ISI

COVER	i
NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN MUNAQOSYAH	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Sistematika Penulisan	9
BAB II : LANDASAN TEORI	
A. Deskripsi Teori	12
1. Kualitas Pelayanan	13
2. Penerapan Nilai-nilai Islami	22
3. Kepuasan Nasabah	33
4. Loyalitas Nasabah	41
B. Penelitian Terdahulu	47
C. Kerangka Berpikir	51
D. Hipotesis	53
BAB III : METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan	58
B. Setting Penelitian	58
C. Populasi dan Sampel	59
D. Desain dan Definisi Operasional Variabel	60
E. Teknik Pengumpulan Data	63
F. Teknik Analisis Data	65

BAB IV	: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A.	Hasil Penelitian	74
1.	Gambaran Umum BMT Al-Hikmah Semesta	74
2.	Gambaran Umum Responden ..	84
B.	Hasil Uji Instrumen	89
1.	Uji Validitas	89
2.	Uji Reliabilitas	90
C.	Hasil Uji Asumsi Klasik	91
1.	Uji Normalitas	91
2.	Uji Heteroskedastisitas	92
3.	Uji Multikolinearitas	93
D.	Hasil Uji Hipotesis	95
1.	Analisis Regresi Linier Berganda	95
2.	Uji Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R Square</i>)	96
3.	Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	97
4.	Uji Statistis Parsial (Uji t)	98
E.	Pembahasan Hasil Penelitian	100
1.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah Produk Layanan Simpanan Sukarela di BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Nalumsari Jepara pada Tahun 2021	100
2.	Pengaruh Penerapan Nilai-Nilai Islami terhadap Loyalitas Nasabah Produk Layanan Simpanan Sukarela di BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Nalumsari Jepara pada Tahun 2021	104
3.	Pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Produk Layanan Simpanan Sukarela di BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Nalumsari Jepara pada Tahun 2021	106

BAB V	: PENUTUP	
	A. Simpulan	112
	B. Saran.....	113
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN-LAMPIRAN		
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	: Perbedaan Lembaga Keuangan Syariah dan Non Syariah.....	27
Tabel 2.2	: Penelitian Terdahulu.....	47
Tabel 3.1	: Definisi Operasional Variabel	62
Tabel 3.2	: Skala Instrumen	65
Tabel 4.1	: Jabatan Pengurus BMT Al-Hikmah Semesta	78
Tabel 4.2	: Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin	84
Tabel 4.3	: Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia	85
Tabel 4.4	: Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	86
Tabel 4.5	: Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	87
Tabel 4.6	: Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah	88
Tabel 4.7	: Hasil Uji Validitas Instrumen	89
Tabel 4.8	: Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	90
Tabel 4.9	: Hasil Uji Multikolinearitas	94
Tabel 4.10	: Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	95
Tabel 4.11	: Hasil Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R Square)	97
Tabel 4.12	: Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	98
Tabel 4.13	: Hasil Uji Statistik Parsial (Uji t)	99

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	: Posisi Sistem Muamalah dalam Islam	25
Gambar 2.2	: Kerangka Berpikir.....	52
Gambar 4.1	: Logo BMT Al-Hikmah Semesta	74
Gambar 4.2	: Struktur Organisasi Manajemen BMT Al-Hikmah Semesta	78
Gambar 4.3	: Hasil Uji Normalitas (Normal <i>Probability Plot</i>)	91
Gambar 4.4	: Uji Normalitas (Grafik Histogram)	92
Gambar4.5	: Hasil Uji Heteroskedastisitas	93

