

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGSAHAN MUNAQOSYAH.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN ABSTRAK.....	v
HALAMAN ABSTRACK.....	vi
HALAMAN MOTTO.....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Sistematika Penulisan.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Teori Dasar (<i>Grand Theory</i>).....	9
1. Kepuasan Konsumen.....	9
B. Deskripsi Teori.....	12
1. Kualitas Pelayanan.....	12
2. Kualitas Produk.....	17
3. Kepuasan Anggota dalam Akad <i>Murabahah</i>	21
C. Penelitian Terdahulu.....	26
D. Kerangka Berpikir.....	28
E. Hipotesis.....	29
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan.....	31
B. Sumber Data Penelitian.....	31
C. <i>Setting</i> Penelitian.....	32
D. Populasi dan Sampel.....	32
E. Desain dan Definisi Operasional Variabel.....	33
F. Teknik Pengumpulan Data.....	36

G. Teknik Analisis Data	38
H. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	38
I. Uji Asumsi Klasik	40
J. Koefisien Determinasi (R^2)	41
K. Uji Simultan (Uji F).....	42
L. Uji Parsial (Uji-t).....	42
M. Analisis Regresi Linear Berganda	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian.....	45
1. Gambaran Objek Penelitian	45
2. Gambaran Umum Responden	46
3. Analisis Data.....	49
B. Pembahasan.....	58
1. Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pembiayaan <i>Murabahah</i> Di BMT NUKAS Cabang Wado.....	58
2. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Pembiayaan <i>Murabahah</i> Di BMT NUKAS Cabang Wado.....	59
BAB V PENUTUP	
A. Simpulan	61
B. Saran	61
C. Penutup	62
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT PENDIDIKAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Penambahan Anggota BMT NUKASCabang Desa Wadoyang mendapatkan pembiayaan.....	3
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel.....	35
Tabel 3.2	Penetapan Skor Alternatif Atas Jawaban Kuesioner	37
Tabel 4.1	Karakteristik Jenis Kelamin Responden	47
Tabel 4.2	Karakteristik Usia Responden	47
Tabel 4.3	Karakteristik Pekerjaan Responden.....	48
Tabel 4.4	Karakteristik Lama Menjadi Anggota Responden	48
Tabel 4.5	Karakteristik Tingkat Penghasilan Perbulan Responden.....	49
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Instrumen.....	50
Tabel 4.7	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	51
Tabel 4.8	Kolmogorov Smirnov	52
Tabel 4.9	Uji Multikolinearitas.....	52
Tabel 4.10	Uji Glejser	53
Tabel 4.11	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	54
Tabel 4.12	Hasil Uji Statistik F	54
Tabel 4.13	Hasil Uji Parsial t	55
Tabel 4.14	Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Konsep Kepuasan Konsumen (Nasabah)	10
Gambar 2.2	Kerangka Berpikir.....	29

