

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GRAFIK .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	5
E. Sistematika Penulisan .....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Deskripsi Teori .....	8
1. Standar Operasional Prosedur (SOP) .....	8
2. Kualitas Pelayanan .....	10
3. Kepuasan Nasabah .....	14
4. Baitut Tamwil Hidayatullah (BTH) .....	16
B. Penelitian Terdahulu .....	18
C. Kerangka Berpikir .....	21
D. Hipotesis .....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis dan Pendekatan .....	23
B. Setting Penelitian .....	23
C. Populasi dan Sampel .....	23
D. Identifikasi Variabel .....	25
E. Desain dan Definisi Operasional Variabel .....	25
F. Teknik Pengumpulan Data .....	27
G. Teknik Analisis Data .....	28

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil Penelitian .....	33
1. Gambaran Objek Penelitian .....	33
a) Profil BTH Amanah Kudus .....	33
b) Visi dan Misi BTH Amanah Kudus .....	33
c) Gambaran Umum BTH Amanah Kudus .....	33
2. Analisis Data.....	38
a) Deskripsi Data Resonden .....	38
b) Uji Validitas dan Reliabilitas Data .....	40
c) Uji Pra-Syarat .....	41
d) Uji hipotesis .....	44
B. Pembahasan .....	47

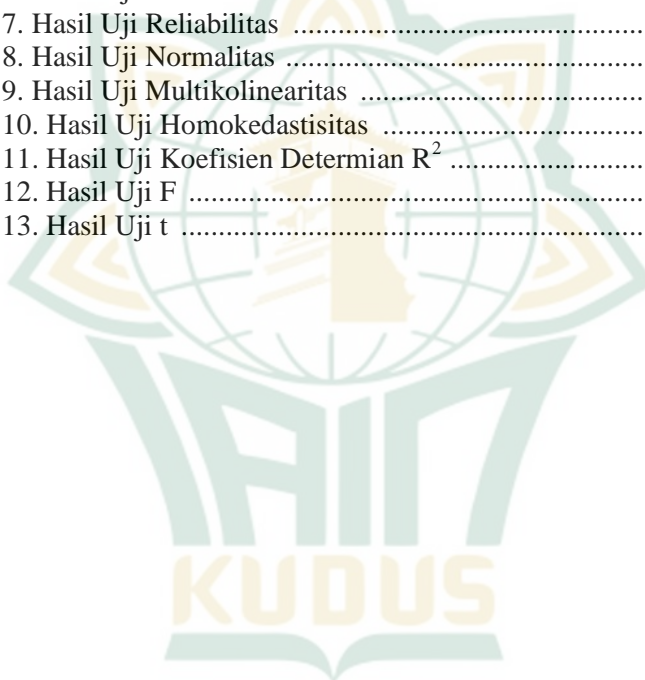
**BAB V PENUTUP**

A. Simpulan .....	50
B. Saran-Saran .....	50

**DAFTAR PUSTAKA****LAMPIRAN-LAMPIRAN****DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

**DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1. Penelitian Terahulu .....	18
Tabel 3.1. Definisi Operasional Variabel .....	25
Tabel 4.1. Struktur Organisasi BTH Amanah Kudus .....	35
Tabel 4.2. Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	38
Tabel 4.3. Klasifikasi Responden Berdasarkan Umur .....	39
Tabel 4.4. Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	39
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Variabel X .....	40
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Variabel Y .....	40
Tabel 4.7. Hasil Uji Reliabilitas .....	48
Tabel 4.8. Hasil Uji Normalitas .....	48
Tabel 4.9. Hasil Uji Multikolinearitas .....	49
Tabel 4.10. Hasil Uji Homokedastisitas .....	44
Tabel 4.11. Hasil Uji Koefisien Determian $R^2$ .....	44
Tabel 4.12. Hasil Uji F .....	45
Tabel 4.13. Hasil Uji t .....	46



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Berpikir ..... 22



**DAFTAR GRAFIK**

Grafik 4.1. Grafik Histogram Uji Normalitas .....	42
Grafik 4.3. Grafik Normal P-Plot Uji Normalitas .....	43

