

DAFTAR ISI

COVER	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	ii
PENGESAHAN MUNAQOSYAH	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
E. Sistematika Penulisan	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Deskripsi Teori	10
1. <i>Theory of Planned Behavior</i> (Teori Perilaku Terencana)	10
2. Teori Kualitas Layanan	11
3. Teori Kualitas Produk	14
4. Teori Kepercayaan	16
5. Teori Loyalitas Nasabah	17
6. Teori Baitul Maal Wa Tamwil (BMT)	20
B. Hasil Penelitian Terdahulu	24
C. Kerangka Berpikir	27
D. Hipotesis	28
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan	31
B. Setting Penelitian	31
C. Populasi dan Sampel	32
D. Identifikasi Variabel	33
E. Definisi Operasional Variabel	33
F. Teknik Pengumpulan Data	35
G. Teknik Analisis Data	36

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	40
1. Gambaran Umum Penelitian.....	40
2. Gambaran Umum Responden.....	44
3. Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	49
4. Hasil Uji Asumsi Klasik	51
5. Hasil Uji Hipotesis	54
B. Pembahasan Hasil Penelitian	57
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada KSPPS Yaummi Mas Cabang Juwana	57
2. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Pada KSPPS Yaummi Mas Cabang Juwana.....	58
3. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada KSPPS Yaummi Mas Cabang Juwana.....	59
4. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada KSPPS Yaummi Mas Cabang Juwana	60

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	61
B. Saran	61

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN-LAMPIRAN****DAFTAR RIWAYAT PENDIDIKAN**

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pertumbuhan Nasabah KSPPS Yaummi Mas Cabang Juwana.....	6
Tabel 2.1 Variabel Operasional	34
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	44
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir ..	45
Tabel 4.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	45
Tabel 4.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah	46
Tabel 4.6 Jawaban Responden atas Kualitas Pelayanan	46
Tabel 4.7 Jawaban Responden atas Kualitas Produk	47
Tabel 4.8 Jawaban Responden atas Kepercayaan Nasabah	48
Tabel 4.9 Jawaban Responden atas Loyalitas Nasabah	49
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	50
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk	50
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Kepercayaan	50
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Nasabah	50
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas	51
Tabel 4.15 Hasil Uji Kolmogorov Smirnov.....	52
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinearitas	53
Tabel 4.17 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	54
Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi	55
Tabel 4.19 Hasil Uji Parsial (Uji t)	56
Tabel 4.20 Hasil Uji Simultan	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Theory of Planned behavior	11
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir	28
Gambar 3.1 Hasil Uji Heterostisitas	53

