

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL..... i

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI ii

HALAMAN PENGESAHAN MUNAQOSYAH..... iii

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI iv

ABSTRAK..... v

MOTTO..... vi

PERSEMBAHAN vii

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB- LATIN..... ix

KATA PENGANTAR x

DAFTAR ISI xii

DAFTAR TABEL xv

DAFTAR GAMBAR xvi

BAB I PENDAHULUAN 1

 A. Latar Belakang..... 1

 B. Rumusan Masalah 8

 C. Tujuan Penelitian..... 9

 D. Manfaat Penelitian..... 9

 E. Sistematika Penulisan..... 9

BAB II LANDASAN TEORI..... 11

 A. Deskripsi Teori..... 11

 1. Teori Kepuasan..... 11

 2. Kepuasan Nasabah..... 12

 a. Pengertian Kepuasan Nasabah..... 12

 b. Elemen Kepuasan Nasabah..... 13

 c. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah 13

 d. Manfaat Kepuasan Nasabah 14

 e. Metode Pengukuran Kepuasan Nasabah..... 15

 f. Dimensi-Dimensi Kepuasan Nasabah 15

 g. Indikator Kepuasan Nasabah 16

 3. Kualitas Pelayanan..... 16

 a. Pengertian Kualitas Pelayanan 16

 b. Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan..... 17

 c. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan..... 18

 d. Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam 20

 e. Dimensi Kualitas Pelayanan 21

 f. Indikator Kualitas Pelayanan..... 21

4. Kualitas Produk.....	22
a. Pengertian Kualitas Produk	22
b. Kualitas Produk Menurut Perspektif Syariah.....	23
c. Dimensi Kualitas Produk.....	24
d. Indikator Kualitas Produk.....	25
5. Bagi Hasil	26
a. Pengertian Bagi hasil	26
b. Landasan Syariah Tentang Bagi Hasil.....	27
c. Indikator Bagi Hasil.....	28
6. Produk SIRELA (Simpanan Sukarela Lancar).....	29
a. Pengertian SIRELA	29
b. Manfaat SIRELA	29
c. Perhitungan Bagi Hasil pada Produk Tabungan SIRELA	29
B. Penelitian Terdahulu	30
C. Kerangka Berfikir	32
D. Hipotesis	33
BAB III METODE PENELITIAN.....	36
A. Jenis Penelitian dan Pendekatan	36
B. Populasi dan Sampel Penelitian	37
C. Identifikasi Variabel.....	38
D. Variabel Operasional.....	39
E. Teknik Pengumpulan Data.....	41
F. Teknik Analisis Data.....	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
A. Hasil Penelitian	47
1. Gambaran Objek Penelitian	47
a. Nama Lembaga Penelitian.....	47
b. Alamat Lembaga.....	47
c. Sejarah Berdirinya	47
d. Struktur Organisasi KSPPS Pringgodani Tangguh Demak	48
e. Produk KSPPS Pringgodani Tangguh Demak.....	49
2. Deskripsi Data Penelitian.....	50
a. Deskripsi Identitas Responden	50
1) Jenis Kelamin	50
2) Usia.....	50
3) Pekerjaan	51

4) Pendapatan.....	51
b. Deskripsi Angket	52
1) Kualitas Pelayanan (X1).....	52
2) Kualitas Produk (X2).....	53
3) Nisbah Bagi Hasil (X3)	53
4) Kepuasan Nasabah (Y).....	54
3. Analisis Data.....	54
a. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Responden	54
1) Uji Validitas Instrumen Responden.....	54
2) Uji Reliabilitas Instrumen Responden	55
b. Uji Asumsi Klasik.....	56
1) Uji Normalitas	56
2) Uji Multikolinieritas	56
3) Uji Heteroskedastisitas	57
c. Uji Hipotesis	58
1) Uji Analisis Linier Berganda	58
2) Uji Koefisien Determinasi R^2	60
3) Uji t.....	61
B. Pembahasan.....	63
1. Pengaruh Kualiatas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah SIRELA di KSPPS Pringgodani Tangguh Demak Cabang Karanganyar.....	63
2. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah SIRELA di KSPPS Pringgodani Tangguh Demak Cabang Karanganyar.....	65
3. Pengaruh Nisbah Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah SIRELA di KSPPS Pringgodani Tangguh Demak Cabang Karanganyar.....	68
BAB V PENUTUP	70
A. Kesimpulan.....	70
B. Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Koperasi Kota Demak Tahun 2020-2022	2
Tabel 1.2	Pengaduan Nasabah	3
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	30
Tabel 3.1	Variabel Operasional.....	39
Tabel 3.2	Skala <i>Likert</i>	41
Tabel 4.1	Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
Tabel 4.2	Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia	51
Tabel 4.3	Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	51
Tabel 4.4	Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendapatan	52
Tabel 4.5	Frekuensi Kualitas Pelayanan	52
Tabel 4.6	Frekuensi Kualitas Produk	53
Tabel 4.7	Frekuensi Nisbah Bagi Hasil.....	53
Tabel 4.8	Frekuensi Kepuasan Nasabah	54
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Responden	54
Tabel 4.10	Hasil Uji Reabilitas Responden	55
Tabel 4.11	Hasil Uji Normalitas	56
Tabel 4.12	Hasil Uji Multikolinieritas	57
Tabel 4.13	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	59
Tabel 4.14	Hasil Uji Koefisien Determinasi	60
Tabel 4.15	Tabel Interpretasi Koefisien Korelasi	61
Tabel 4.16	Hasil Uji Signifikan Parsial (Uji t).....	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir..... 32

Gambar 4.1 Struktur Organisasi KSPPS Pringgodani
Tangguh Demak 48

Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas..... 58

