

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
NOTA PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
MOTTO.....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
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. Deskripsi Teori	9
1. Kualitas Pelayanan.....	9
a. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	9
b. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik.....	10
c. Dimensi Kualitas Pelayanan	11
d. Indikator Kualitas Pelayanan	12
e. Faktor-faktor Meningkatkan Kualitas Pelayanan	13
f. Model Pengukuran Kualitas Jasa	18
2. Kepercayaan.....	20
a. Pengertian Kepercayaan	20
b. Elemen-elemen Kepercayaan	20
c. Indikator kepercayaan.....	21
d. Pembentuk Kepercayaan	21
3. Atribut Produk Islam.....	22
a. Atribut Produk	22
b. Macam-macam Atribut Produk.....	23
c. Atribut Produk Islam	27
4. Kepuasan Anggota	28
a. Pengertian Kepuasan Anggota.....	28

b.	Indikator Kepuasan Anggota	30
c.	Pengukuran Kepuasan Anggota	30
d.	Pengaduan Kepuasan Anggota	31
e.	Strategi Mengenai Keluhan	32
B.	Hasil Penelitian Terdahulu	34
C.	Kerangka Berpikir	36
D.	Hipotesis Penelitian	39
BAB III	METODE PENELITIAN	
A.	Jenis dan Pendekatan Penelitian	40
B.	Jenis dan Sumber Data	40
C.	Populasi dan Sampel	41
D.	Tata Variabel Penelitian	42
E.	Definisi Operasional	43
F.	Teknik Pengumpulan Data	48
G.	Uji Validitas dan Reliabilitas	48
H.	Uji Asumsi Klasik	52
I.	Analisis Data	54
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A.	Gambaran Umum Objek Penelitian	56
1.	Sejarah Berdirinya KSPS BMT Logam Mulia	56
2.	Alamat Instansi	57
3.	Visi dan Misi	57
4.	Strategi KSPS BMT Logam Mulia	58
5.	Struktur Organisasi KSPS BMT Logam Mulia	58
B.	Hasil Penelitian	58
1.	Gambaran Umum Responden	59
2.	Deskripsi Hasil Angket	61
3.	Statistik Deskriptif	64
C.	Uji Asumsi Klasik	65
1.	Uji Multikolonieritas	65
2.	Uji Autokorelasi	66
3.	Uji Heteroskedastisitas	66
4.	Uji Normalitas	66
D.	Analisis Data	67
1.	Analisis Regresi Berganda	67
2.	Koefisien Determinasi	68
3.	Uji F	68
4.	Uji t	69

E. Pembahasan.....	70
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota	70
2. Pengaruh Kepercayaan terhadap Tepuasan Anggota	72
3. Pengaruh Atribut Produk Islam Terhadap Kepuasan Anggota	74
BAB V PENUTUP	
A. Simpulan	76
B. Saran.....	76
C. Penutup.....	77
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT PENDIDIKAN PENULIS	



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Anggota KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus Tahun 2016-2018.....	5
Tabel 2.1 Tips Mengatasi Komplain	34
Tabel 3.1 Penentuan Jumlah sampel.....	41
Tabel 3.2 Definisi Operasional.....	43
Table 3.3 Hasil Uji Validitas	49
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas	51
Tabel 3.5 Kriteria Autokorelasi.....	52
Tabel 4.1 Rincian Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner .	59
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	60
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .	60
Tabel 4.5 Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	61
Tabel 4.6 Frekuensi Variabel Kepercayaan (X2)	62
Tabel 4.7 Frekuensi Variabel Atribut Produk Islam (X3)	63
Tabel 4.8 Frekuensi Variabel Kepuasan Anggota (Y)	63
Tabel 4.9 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	64
Tabel 4.10 Uji Multikolineritas	65
Tabel 4.11 Hasil Autokorelasi.....	66
Tabel 4.12 Analisis Regresi Berganda.....	67
Tabel 4.13 Hasil Uji Determinasi	68
Tabel 4.14 Hasil Uji F	69
Tabel 4.15 Hasil Analisis Uji t (Parsial)	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian.....	38
Gambar 4.1 Struktur Organisasi KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus5	58

