

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	
SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN MUNAQOSYAH	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN ABSTRAK	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	viii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Sistematika Penulisan.....	8
 BAB II LANDASAN TEORI	
A. Deskripsi Teori	10
B. Atribut Produk.....	10
1. Pengertian Atribut Produk.....	10
2. Unsur dan Komponen Atribut Produk.	11
3. Jenis Atribut Produk.....	13
C. Kualitas Pelayanan	13
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	13
2. Dimensi Kualitas Pelayanan	14
3. Analisis Kesenjangan Kualitas Pelayanan.....	15
4. Pelayanan Akad di Lemabaga Keuangan Syariah.....	17
D. Penerapan Nilai Islam.....	19
1. Bisnis Perbankan Syariah Dalam Konsep Islami	19
2. Prinsip Perbankan Syariah.....	24

E.	Kepuasan	27
1.	Pengertian Kepuasan Pelanggan	27
2.	Faktor-faktor Pendorong Kepuasan Pelanggan.....	27
3.	Pengembangan Kepuasan Konsumen	28
4.	Pengukuran Kepuasan Pelanggan	29
F.	Penelitian Terdahulu.....	31
G.	Kerangka Berpikir	34
H.	Hipotesis	36

BAB III METODE PENELITIAN

A.	Jenis dan Pendekatan Penelitian	40
B.	<i>Setting</i> Penelitian	40
C.	Populasi dan Sampel.....	41
D.	Tata Variabel Penelitian	43
E.	Desain dan Definisi Operasional Variabel	44
F.	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen...	50
G.	Uji Asumsi Klasik	51
H.	Teknik Pengumpulan Data	55
I.	Teknik Analisis Data	57

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A.	Hasil Penelitian.....	61
1.	Gambaran Umum Objek Penelitian..	61
2.	Gambaran Subjek Penelitian.....	68
3.	Deskripsi Hasil Penelitian.....	70
4.	Uji Instrumen Penelitian Non Responden.....	79
5.	Uji Asumsi Klasik.....	82
6.	Uji Analisis Data.....	87
B.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	92
1.	Pengaruh Atribut Produk Terhadap Kepuasan Nasabah KSPPS BMT Mutiara Umat Kudus	92
2.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah KSPPS BMT Mutiara Umat Kudus.....	93

3. Pengaruh Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah KSPPS BMT Mutiara Umat Kudus	94
--	----

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	95
B. Keterbatasan Penelitian	96
C. Saran.....	96
D. Kata Penutup	97

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT PENDIDIKAN



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Perbedaan Antara Bank Syariah dan Bank Konvensional.....	23
Tabel 3.1	Definisi Operasional	35
Tabel 3.2	Ho : tidak ada autokorelasi ($r = 0$) Ha : ada autokorelasi ($r \neq 0$)	47
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	68
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	69
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	69
Tabel 4.4	Hasil Data Penelitian	70
Tabel 4.5	Hasil Data Penelitian	72
Tabel 4.6	Hasil Data Penelitian	75
Tabel 4.7	Hasil Data Penelitian	76
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Atribut Produk ...	79
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	79
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas Nilai Islam.....	80
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas Kepuasan.....	80
Tabel 4.12	Hasil Uji Reliabilitas Atribut Produk	81
Tabel 4.13	Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan.....	81
Tabel 4.14	Hasil Uji Reliabilitas Nilai Islam.....	82
Tabel 4.15	Hasil Uji Reliabilitas Atribut Produk	82
Tabel 4.16	Hasil Uji Multikolinearitas	85
Tabel 4.17	Hasil Uji Autokorelasi	87
Tabel 4.18	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	87
Tabel 4.19	Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	89
Tabel 4.20	Hasil Uji F.....	90
Tabel 4.21	Hasil Uji-t	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Posisi Muamalah dalam Islam	21
Gambar 2.2	Kerangka Pemikiran Teoritik.....	35
Gambar 2.3	Hipotesis Penelitian	37
Gambar 2.4	Hipotesis Penelitian	38
Gambar 2.5	Hipotesis Penelitian	39
Gambar 4.1	Struktur Organisasi KSU BMT Mutiar Ummat Kudus Periode 2017- 2019	64
Gambar 4.2	Hasil Uji Normalitas Arah diagonal .	73
Gambar 4.3	Hasil Uji Normalitas Grafik Histogram	74
Gambar 4.4	Hasil Uji Heteroskedastisitas	75

