

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN MUNAQOSYAH.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN ABSTRAK	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
HALAMAN KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Sistematika Penulisan	8
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Deskripsi Teori	10
1. Kualitas Pelayanan Syariah.....	10
2. Kepercayaan	20
3. Kepuasan	25
4. <i>Baitul Maal Wat Tamwil</i> (BMT)	34
B. Penelitian Terdahulu	38
C. Kerangka Berpikir	42
D. Hipotesis Penelitian	43
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	44
B. Populasi dan Sampel	44
C. Identifikasi Variabel	46
D. Variabel Operasional	47
E. Teknik Pengumpulan Data	49
F. Teknik Analisis Data	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Objek Penelitian	56
B. Hasil Penelitian	62
1. Gambaran Umum Responden	62
2. Deskripsi Data Penelitian	64

3. Analisis Data	69
C. Pembahasan.....	80
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Syariah terhadap Kepuasan Anggota KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Kembang Jepara	80
2. Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Anggota KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Kembang Jepara	83
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Syariah dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Anggota KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Kembang Jepara	85
BAB V PENUTUP	
A. Simpulan	88
B. Saran	88
C. Penutup	89
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Perkembangan Aset KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta	5
Tabel 2.1. Karakteristik Produk (Barang) dan Pelayanan	11
Tabel 2.2. Penelitian Terdahulu	38
Tabel 3.1. Definisi Operasional	47
Tabel 3.2. Pengambilan Keputusan Uji Autokorelasi	52
Tabel 4.1. Susunan Pengurus KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta	58
Tabel 4.2. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	62
Tabel 4.3. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	63
Tabel 4.4. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan	63
Tabel 4.5. Deskripsi Responden Berdasarkan Profesi.....	64
Tabel 4.6. Hasil Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan syariah (X1)	64
Tabel 4.7. Hasil Deskripsi Variabel Kepercayaan (X2)	65
Tabel 4.8. Hasil Deskripsi Variabel Kepuasan Anggota (Y)	67
Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas Instrumen	69
Tabel 4.10. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	70
Tabel 4.11 Hasil Uji Asumsi Klasik	71
Tabel 4.12. Hasil Uji Multikolonieritas	72
Tabel 4.13. Hasil Uji Autokorelasi	73
Tabel 4.14. Hasil Uji Hipotesis	74
Tabel 4.15. Hasil Regresi Linier Berganda	76
Tabel 4.16. Hasil Uji t	78
Tabel 4.17. Hasil Uji F	79
Tabel 4.18. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²)	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Berpikir	42
-------------------------------------	----

