

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Persetujuan Pembimbing Skripsi	ii
Pengesahan Munaqosyah	iii
Pernyataan Keaslian Skripsi	iv
Abstrak.....	v
Motto	vi
Persembahasan	vii
Pedoman Transliterasi Arab-Latin	viii
Kata Pengantar.....	ix
Daftar Isi	xi
Daftar Tabel.....	xiv
Daftar Gambar	xv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Sistematika Penulisan.....	10

BAB II LANDASAN TEORI

A. Deskripsi Teori	12
1. Baitul Maal wat Tamwil (BMT)	12
a. Pengertian BMT.....	12
b. Visi, Misi dan Tujuan BMT.....	13
c. Asas dan Prinsip Dasar BMT	13
2. Kepercayaan.....	14
a. Pengertian Kepercayaan	14
b. Dimensi dan Indikator Kepercayaan	16
c. Landasan untuk Menciptakan Kepercayaan	18
d. Kepercayaan dalam Perspektif Islam	19
3. Kualitas Pelayanan	22
a. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	22
b. Dimensi Kualitas Pelayanan	23
4. Kepuasan	25
a. Pengertian Kepuasan	25

b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan.....	27
c. Model Kepuasan Pelanggan	28
d. Pengukuran Kepuasan	30
5. Loyalitas	33
a. Pengertian Loyalitas	33
b. Tahapan Loyalitas.....	35
c. Karakteristik Loyalitas.....	35
d. Jenis-Jenis Loyalitas	36
B. Penelitian Terdahulu.....	38
C. Kerangka Berpikir	41
D. Hipotesis	41

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan	47
B. Populasi dan Sampel.....	47
C. Identifikasi Variabel	49
D. Desain dan Definisi Operasional Variabel	50
E. Teknik Pengumpulan Data	54
F. Instrumen Penelitian.....	55
1. Uji Validitas	55
2. Uji Reliabilitas	56
G. Teknik Analisis Data	56
1. Uji Asumsi Klasik.....	56
2. Analisis Regresi Linier Berganda	58
3. Koefisien Determinasi	59
4. Uji t (Parsial).....	59
5. Uji F (Simultan)	59

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian.....	61
1. Gambaran Umum KSPPS BMT Bina Ummat Sejah Cabang Sedan Rembang	61
2. Deskripsi Karakteristik Responden....	69
3. Deskripsi Data Responden.....	72
4. Hasil Uji Instumen	76
a. Uji Validitas	76
b. Uji Reliabilitas.....	78
5. Hasil Analisis Data	79
a. Uji Asumsi Klasik	79

b. Analisis Regresi Linier Berganda	82
c. Koefisien Determinasi.....	83
d. Uji t (Parsial)	84
e. Uji F (Simultan)	86
B. Pembahasan	87

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	93
B. Saran.....	93
C.	

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT PENDIDIKAN



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Perkembangan Jumlah Anggota Simpanan.....	7
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	38
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel	50
Tabel 3.2	Skala Likert	55
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden	70
Tabel 4.2	Usia Responden.....	70
Tabel 4.3	Pendidikan Terakhir	71
Tabel 4.4	Lama Menjadi Anggota.....	72
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Mengenai Kepercayaan ...	73
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan	74
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan.....	75
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas	76
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Instrumen.....	76
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	78
Tabel 4.11	Hasil Uji Multikolinearitas.....	79
Tabel 4.12	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	82
Tabel 4.13	Hasil Uji Determinasi.....	84
Tabel 4.14	Hasil Uji T (Parsial)	85
Tabel 4.15	Hasil Uji F (Simultan).....	87
Tabel 4.16	Hasil Uji Hipotesis	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Kepuasan Pelanggan	29
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir	41
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Perusahaan.....	66
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	80
Gambar 4.3 hasil uji normalitas	81

