

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
E. Sistematika Penulisan.....	10
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Deskripsi Teori.....	12
1. <i>Syari'ah Compliance</i>	12
a. Pengertian <i>Syariah Compliance</i>	12
b. Ketentuan <i>Syariah Compliance</i>	17
c. Tugas dan Fungsi Dewan Pengawas <i>Syariah (DPS)</i>	21
2. Kepercayaan	23
a. Pengertian Kepercayaan	23
b. Manfaat Kepercayaan Konsumen.....	25
c. Karakteristik Kepercayaan Konsumen ..	26
d. Dimensi Kepercayaan Konsumen.....	28
e. Kepercayaan Dalam Bisnis Islam	29
3. Kualitas Pelayanan	33
a. Pengertian Kualitas Pelayanan	33
b. Atribut Kualitas Pelayanan	36

c. Karakteristik Kualitas Karyawan dalam Melayani Nasabah.....	37
d. Indikator Kualitas Pelayanan	38
e. Kualitas Pelayanan dalam Bisnis Islam.....	39
4. Loyalitas	42
a. Pengertian Loyalitas	42
b. Keuntungan Konsumen yang Loyal	44
c. Dimensi Loyalitas Pelanggan	45
d. Tahapan Loyalitas Konsumen	45
e. Loyalitas Konsumen dan <i>Customer Life Time Value</i>	47
5. Baitul Mal Wattamwil (BMT).....	48
a. Pengertian BMT	48
b. Asas dan Prinsip Dasar BMT	49
c. Kegiatan Usaha BMT	51
B. Penelitian Terdahulu	53
C. Kerangka Berfikir.....	57
D. Hipotesis.....	58
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	61
B. Setting Penelitian	61
C. Populasi dan Sampel Penelitian	62
D. Sumber Data.....	63
E. Desain dan Definisi Operasional Variabel.....	64
F. Teknik Pengumpulan Data.....	70
G. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	72
H. Uji Asumsi Klasik	73
I. Teknik Analisis Data.....	76
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	79
1. Sejarah Berdirinya BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus	79
2. Letak Geografis BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus	80
3. Visi, Misi dan Motto BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus	80

4. Struktur Organisasi BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus	81
5. Produk dan Jasa BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus	82
B. Gambaran Umum Responden	91
1. Jenis Kelamin Responden	91
2. Umur Responden	91
3. Pendidikan Responden	92
4. Pekerjaan Responden	93
5. Lama Menjadi Nasabah	94
C. Deskripsi Data Penelitian	95
1. Variabel <i>Syari'ah Compliance</i> (X_1)	96
2. Variabel Kepercayaan (X_2)	97
3. Variabel Kualitas Pelayanan (X_3)	99
4. Variabel Loyalitas Nasabah (Y)	103
D. Hasil Uji Instrumen Penelitian	104
1. Hasil Uji Validitas Instrumen	104
2. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	107
E. Hasil Uji Asumsi Klasik	108
1. Uji Multikolonieritas	108
2. Uji Autokorelasi	109
3. Uji Heteroskedastisitas	110
4. Uji Normalitas	111
F. Analisis Data	112
1. Analisis Regresi Linear Berganda	112
2. Koefisien Determinasi (R^2)	114
3. Uji Signifikansi Parameter Parsial (Uji t)	116
4. Uji Signifikansi Parameter Simultan (Uji F)	118
G. Pembahasan Hasil Penelitian	119
1. Pengaruh <i>Syari'ah Compliance</i> terhadap Loyalitas Anggota BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus	119
2. Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Anggota BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus	120

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Anggota BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus	122
4. Pengaruh <i>Syari'ah Compliance</i> , Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Anggota BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus	125
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	126
B. Implikasi Penelitian.....	127
C. Keterbatasan Penelitian	128
D. Saran.....	128
E. Penutup.....	129
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN – LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT PENDIDIKAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	: <i>The Spirit Of Trust</i> Dalam Bekerja	31
Tabel 2.2	: Penelitian Terdahulu	53
Tabel 3.1	: Definisi Operasional Variabel.....	65
Tabel 3.2	: Kriteria Skala Likert.....	72
Tabel 4.1	: Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	91
Tabel 4.2	: Deskripsi Responden Berdasarkan Umur	92
Tabel 4.3	: Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan	93
Tabel 4.4	: Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	94
Tabel 4.5	: Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah	95
Tabel 4.6	: Tanggapan Responden Tentang <i>Syari'ah Compliance</i> (X ₁)	96
Tabel 4.7	: Tanggapan Responden Tentang Kepercayaan (X ₂)	98
Tabel 4.8	: Tanggapan Responden Tentang Kualitas Pelayanan (X ₃)	99
Tabel 4.9	: Tanggapan Responden Tentang Loyalitas Nasabah (Y)	103
Tabel 4.10	: Hasil Uji Validitas Variabel <i>Syari'ah Compliance</i> (X ₁)	105
Tabel 4.11	: Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan (X ₂)	106
Tabel 4.12	: Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X ₃)	106
Tabel 4.13	: Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Nasabah (Y)	107
Tabel 4.14	: Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian	108
Tabel 4.15	: Hasil Uji Multikolonieritas	108
Tabel 4.16	: Hasil Uji Autokorelasi	109
Tabel 4.17	: Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	113
Tabel 4.18	: Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²)	115

Tabel 4.19	: Hasil Uji Signifikansi Parameter Parsial (Uji t).....	116
Tabel 4.20	: Hasil Uji Signifikansi Parameter Simultan (Uji F)	118

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Kerangka Berfikir	58
Gambar 4.1 : Grafik Scatterplot.....	110
Gambar 4.2 : Grafik Histogram	111
Gambar 4.3 : Grafik Normal P-P Plot.....	112