

DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II : LANDASAN TEORI</b>	
A. Kualitas Produk .....	8
1. Pengertian Kualitas Produk .....	8
2. Tingkatan Produk .....	10
3. Dimensi Kualitas Produk .....	11
4. Produk-Produk Bank Syariah.....	13
B. Nilai Nasabah .....	20
1. Pengertian Nilai Nasabah .....	20
2. Dimensi Nilai Nasabah.....	22
3. Faktor yang mempengaruhi Nilai Nasabah .....	23
C. Kepuasan Nasabah .....	25
1. Pengertian Kepuasan Nasabah .....	25
2. Metode Pengukuran Kepuasan.....	25
3. Kepuasan Nasabah dalam Prespektif Syariah .....	29
D. Penelitian Terdahulu.....	31
E. Kerangka Berfikir .....	36
F. Hipotesis.....	37
1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah .....	37
2. Pengaruh Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah .....	38

**BAB III : METODE PENELITIAN**

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	40
B. <i>Setting</i> Penelitian .....	40
C. Populasi dan Sampel .....	40
D. Tata Variabel Penelitian .....	41
E. Definisi Operasional .....	42
F. Teknik Pengumpulan Data .....	44
G. Pengujian Data .....	45
1. Uji Validitas Instrumen .....	45
2. Uji Reliabilitas Instrumen .....	46
H. Uji Asumsi Klasik .....	46
1. Uji Multikolinearitas .....	46
2. Uji Heteroskedastisitas .....	46
3. Uji Autokorelasi .....	47
4. Uji Normalitas .....	48
I. Teknik Analisis Data .....	49
1. Analisis Regresi Linier Berganda .....	49
2. Uji t Parsial .....	49
3. Uji F .....	50
4. Koefisien Determinasi .....	51

**BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum KSPPS BMT Lambung Artho Jepara .....	52
1. Sejarah Berdirinya KSPPS BMT Lambung Artho Jepara .....	52
2. Visi dan Misi KSPPS BMT Lambung Artho Jepara .....	53
3. Struktur Organisasi KSPPS BMT Lambung Artho Jepara .....	54
4. Produk KSPPS BMT Lambung Artho Jepara .....	55
B. Gambaran Umum Responden .....	58
1. Jenis Kelamin Responden .....	58
2. Pendidikan Responden .....	59
3. Pekerjaan Responden .....	59
4. Umur Responden .....	60
C. Deskripsi Hasil Penelitian .....	60
1. Kualitas Produk (X1) .....	61
2. Nilai Nasabah (X2) .....	61
3. Kepuasan Nasabah (Y) .....	62
D. Pengujian Data .....	63
1. Uji Validitas Instrumen .....	63

2. Uji Reliabilitas Instrumen .....	64
E. Uji Asumsi Klasik .....	65
1. Uji Multikolinearitas .....	65
2. Uji Autokorelasi .....	66
3. Uji Heteroskedastisitas.....	67
4. Uji Normalitas.....	67
F. Hasil Analisis Data.....	69
1. Analisis Regresi Linier Berganda .....	69
2. Uji t Parsial .....	70
3. Uji F.....	71
4. Koefisien Determinasi.....	72
G. Pembahasan Hasil Penelitian.....	72
1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah .....	72
2. Pengaruh Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah .....	74
3. Pengaruh Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah .....	75
<b>BAB V : PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	77
B. Saran .....	77

**DAFTAR PUSTAKA**  
**RIWAYAT HIDUP PENULIS**  
**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

1.1	Jumlah Nasabah Tahun 2014-2018 KSPPS BMT Lumbang Artho Jepara .....	3
1.2	Penelitian Terdahulu .....	31
1.3	Definisi Operasional .....	42
1.4	Pengambilan Keputusan Ada Tidaknya Autokorelasi .....	48
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	59
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden .....	59
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Responden .....	60
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur Responden ..	60
4.5	Data Hasil Penelitian .....	61
4.6	Hasil Uji Validitas Instrumen .....	63
4.7	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen` .....	64
4.8	Hasil Uji Multikolinieritas .....	66
4.9	Hasil Uji Autokorelasi .....	66
4.10	Hasil Analisis Regresi Berganda .....	69
4.11	Hasil Analisis Uji t (parsial) .....	70
4.12	Hasil Analisis Uji F .....	71
4.13	Hasil Koefisien Determinasi .....	72

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Berpikir.....	37
Gambar 4.1	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	67
Gambar 4.2	Hasil Uji Normalitas dengan Normal Probability Plot .....	68
Gambar 4.3	Hasil Uji Normalitas dengan Histogram.....	68

