

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN MUNAQOSYAH.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK.....	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	viii
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
 BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Sistematika Penulisan.....	6
 BAB II : LANDASAN TEORI	
A. Kepercayaan.....	8
1. Teori Kepercayaan.....	8
2. Pengertian Kepercayaan	8
3. Indikator Kepercayaan.....	11
4. Kepercayaan dalam Perspektif Syariah	12
B. Kepuasan.....	14
1. Teori Kepuasan.....	14

2. Pengertian Kepuasan Anggota.....	15
3. Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	18
4. Kepuasan Pelanggan Dalam Perspektif Islam	20
C. Loyalitas Anggota.....	22
1. Pengertian Loyalitas Anggota.....	22
2. Dimensi Loyalitas Pelanggan	25
3. Loyalitas Pelanggan dalam Perspektif Islam	25
D. Penelitian Terdahulu	28
E. Kerangka Berpikir.....	32
F. Hipotesis	33
1. Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Anggota KSPPS KOWANU Kudus.....	34
2. Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Anggota KSPPS KOWANU Kudus.....	35

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	36
B. Populasi dan Sampel.....	36
C. Tata Variabel Penelitian.....	38
D. Definisi Operasional	38
E. Sumber Data	40
F. Teknik Pengumpulan Data.....	40
G. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	41
1. Uji Validitas Instrumen.....	41
2. Uji Reliabilitas Instrumen.....	41
H. Uji Asumsi Klasik.....	42
1. Uji Multikolinearitas.....	42
2. Uji Heterokedastisitas.....	42
3. Uji Normalitas	43
I. Teknik Analisis Data	44
1. Analisis Deskriptif.....	44
2. Analisis Regresi Berganda.....	44
3. Uji t Parsial	45

4. Koefisien Determinasi	46
--------------------------------	----

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	47
1. Gambaran Umum Obyek Penelitian	47
2. Sejarah Berdirinya Kowanu Nugraha	47
3. Visi dan Misi	48
4. Tujuan	49
5. Bidang Operasional	49
6. Produk Layanan KSPPS KOWANU Nugraha Kudus	50
7. Struktur Organisasi	56
B. Gambaran Umum Subyek Penelitian	57
1. Jenis Kelamin Responden	57
2. Umur Responden	57
3. Pendidikan Responden	58
4. Lama Menjadi Anggota	59
C. Hasil Penelitian	59
1. Deskripsi Data Penelitian	59
a. Kepercayaan (X1)	60
b. Kepuasan (X2)	60
c. Loyalitas Anggota (Y)	61
2. Data Instrumen Penelitian	61
a. Uji Validitas Instrumen	61
b. Uji Reliabilitas Instrumen	63
3. Uji Asumsi Klasik	64
a. Uji Multikolinieritas	64
b. Uji Heterokedastisitas	65
c. Uji Normalitas	66
D. Hasil Analisis Statistik	68
1. Analisis Regresi Berganda	68
2. Uji t Parsial	69
3. Koefisien Determinasi	71

E. Pembahasan	72
1. Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Anggota	72
2. Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Anggota	74

BAB V : PENUTUP

A. Kesimpulan	76
B. Saran-saran	77

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1 Definisi Operasional	38
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	58
4.3 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan	58
4.4 Karakteristik Responden berdasarkan Lama Menjadi Anggota	59
4.5 Data Hasil Penelitian	59
4.6 Hasil Uji Validitas	62
4.7 Hasil Uji Validitas	62
4.8 Hasil Uji Validitas	63
4.9 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	64
4.10 Hasil Uji Multikolinieritas	64
4.11 Hasil Regresi Berganda	68
4.12 Hasil Uji t Parsial.....	70
4.13 Pedoman Penghitungan Korelasi Sederhana	71
4.14 Hasil Koefisien Determinasi.....	72

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	33
4.1 Struktur Organisasi	56
4.2 Hasil Uji Heterokedastisitas	66
4.3 Hasil Uji Normalitas	67
4.4 Hasil Uji Normalitas	67

