

**DAFTAR ISI**

|  |      |
|--|------|
| COVER .....  | i    |
| PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI .....                   | ii   |
| PENGESAHAN MUNAQOSAH.....                              | iii  |
| PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....                      | iv   |
| ABSTRAK .....  | v    |
| ABSTRACT .....   | vi   |
| MOTTO.....   | vii  |
| PERSEMBAHAN .....                                      | viii |
| TRANSLITERASI ARAB LATIN .....                         | ix   |
| KATA PENGANTAR.....                                    | x    |
| DAFTAR ISI .....                                       | xii  |
| DAFTAR GAMBAR.....                                     | xv   |
| DAFTAR TABEL .....                                     | xvi  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>                               |      |
| A. Latar Belakang Masalah .....                        | 1    |
| B. Rumusan Masalah .....                               | 5    |
| C. Tujuan Penelitian .....                             | 6    |
| D. Manfaat Penelitian .....                            | 6    |
| E. Sistematika Penulisan .....                         | 7    |
| <b>BAB II LANDASAN TEORI</b>                           |      |
| A. Deskripsi Teori.....                                | 9    |
| 1. Loyalitas .....                                     | 9    |
| 2. Penanganan Problematika .....                       | 14   |
| 3. <i>Relationship Marketing</i> .....                 | 17   |
| 4. <i>Perceive Value</i> .....                         | 18   |
| B. Penelitian Terdahulu .....                          | 20   |
| C. Kerangka Penelitian Teoritis (KPT) .....            | 25   |
| D. Perumusan Hipotesis.....                            | 25   |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN</b>                       |      |
| A. Jenis dan Pendekatan .....                          | 29   |
| B. Setting Penelitian .....                            | 29   |
| 1. Tempat Penelitian.....                              | 29   |
| 2. Waktu Penelitian .....                              | 29   |
| C. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel..... | 30   |
| 1. Populasi Penelitian .....                           | 30   |
| 2. Jumlah Sampel .....                                 | 30   |
| 3. Teknik Pengambilan Sampel.....                      | 31   |
| D. Definisi Operasional Variabel.....                  | 31   |
| E. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....       | 33   |

|  |    |
|--|----|
| 1. Uji Validitas .....   | 33 |
| 2. Uji Reliabilitas.....   | 33 |
| F. Teknik Pengumpulan Data.....  | 34 |
| 1. Uji Asumsi Klasik .....   | 34 |
| G. Teknik Analisis Data.....   | 36 |
| 1. Analisis Regresi.....   | 36 |
| 2. Uji Signifikansi Simultan (Uji F) .....   | 36 |
| 3. Uji Parsial (Uji t) .....   | 37 |
| 4. Koefisien Determinasi.....  | 38 |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>  |    |
| A. Hasil Penelitian .....  | 39 |
| 1. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....   | 39 |
| 2. Produk-produk KSPPS BMT Al Hikmah<br>Semesta Jepara .....                         | 39 |
| 3. Struktur Organisasi KSPPS BMT Al Hikmah<br>Semesta Jepara .....                   | 40 |
| 4. Deskripsi Responden.....  | 40 |
| B. Analisis Deskriptif .....   | 42 |
| 1. Variabel Penanganan Problematika.....   | 42 |
| 2. Variabel <i>Relationship Marketing</i> .....                                      | 43 |
| 3. Variabel <i>Perceived Value</i> .....   | 44 |
| 4. Variabel Loyalitas .....  | 45 |
| C. Analisis Uji Data.....  | 46 |
| 1. Uji Validitas .....   | 46 |
| 2. Uji Reliabilitas.....   | 47 |
| D. Uji Asumsi Klasik.....  | 48 |
| 1. Uji Normalitas .....  | 48 |
| 2. Uji Multikolinearitas .....   | 49 |
| 3. Uji Heteroskedastisitas .....   | 50 |
| 4. Uji Autokorelasi .....  | 50 |
| E. Analisis Regresi Linier Berganda .....  | 51 |
| F. Uji Simultan (Uji F).....   | 52 |
| G. Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t) .....                                  | 53 |
| 1. Uji Statistik t Penanganan Problematika<br>terhadap Loyalitas Anggota.....        | 54 |
| 2. Uji Statistik t <i>Relationship Marketing</i> terhadap<br>Loyalitas Anggota ..... | 54 |
| 3. Uji Statistik t <i>Perceived Value</i> terhadap<br>Loyalitas .....                | 55 |
| H. Koefisien Determinasi .....   | 55 |
| I. Pembahasan.....   | 56 |

|   |    |
|---|----|
| 1. Pengaruh Penanganan Problematika terhadap Loyalitas Anggota .....  | 56 |
| 2. Pengaruh Relationship Marketing terhadap Loyalitas Anggota .....   | 57 |
| 3. Faktor <i>Perceived Value</i> Berpengaruh terhadap Loyalitas ..... | 58 |
| BAB V PENUTUP   |    |
| 5.1. Kesimpulan .....   | 60 |
| 5.2. Saran .....  | 60 |
| DAFTAR PUSTAKA  |    |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN   |    |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP  |    |



**DAFTAR GAMBAR**

| Gambar                                      | Halaman |
|---|---------|
| 2.1. Kerangka Pemikiran.....                | 25      |
| 3.1. Grafik Nilai Kritis Distribusi F ..... | 37      |
| 3.2. Grafik Nilai Kritis Distribusi t ..... | 38      |
| 4.1. Uji Normalitas .....                   | 49      |
| 4.2. Gambar Heteroskedastisitas .....       | 50      |
| 4.3. Uji F .....                            | 53      |



## DAFTAR TABEL

| Tabel   | Halaman |
|---|---------|
| 1.1. <i>Research Gap</i> terhadap Loyalitas Nasabah.....              | 5       |
| 2.1. Ringkasan Penelitian Terdahulu .....                             | 20      |
| 3.1. Rencana pelaksanaan penelitian.....                              | 29      |
| 3.2. Definisi Operasional .....                                       | 32      |
| 3.3. Menentukan Autokorelasi .....                                    | 36      |
| 4.1. Jenis Kelamin Responden .....                                    | 41      |
| 4.2. Usia Responden .....   | 41      |
| 4.3. Pendidikan Responden .....                                       | 42      |
| 4.4. Tabel Kategori Penilaian Responden.....                          | 42      |
| 4.5. Tanggapan Responden Mengenai Penanganan<br>Problematika .....    | 43      |
| 4.6. Tanggapan Responden Mengenai <i>Relationship Marketing</i> ..... | 44      |
| 4.7. Tanggapan Responden Mengenai <i>Perceived Value</i> .....        | 45      |
| 4.8. Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Anggota.....              | 45      |
| 4.9. Hasil Uji Validitas Instrumen .....                              | 46      |
| 4.10. Nilai Cronbach Alpha dan Tiap Variabel .....                    | 48      |
| 4.11. Tabel Multikolonieritas .....                                   | 49      |
| 4.12. Autokorelasi .....  | 51      |
| 4.13. Tabel Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....              | 51      |
| 4.14. Tabel Hasil Uji F .....   | 53      |
| 4.15. Tabel Hasil Uji t .....   | 54      |
| 4.16. Kesimpulan Hasil Uji Hipotesis .....                            | 55      |
| 4.17. Tabel Koefisien Determinasi .....                               | 55      |