

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN MUNAQOSAH.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
PEDOMAN TRANSLITASI ARAB-LATIN.....	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Sistematika Penulisan	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	10
A. Kajian Teori	10
1. Loyalitas	10
a. Pengertian Loyalitas.....	10
b. Loyalitas dalam Perspektif Islam	10
c. Indikator Loyalitas Nasabah	12
2. Marketing Syariah.....	13
a. Pengertian Marketing Syariah.....	13
b. Etika Dalam Marketing Syariah.....	14
c. Indikator Marketing Syariah	15
d. Perbedaan Marketing Syariah dan Marketing Konvensional	16
3. Kualitas Pelayanan Islam	17
a. Pengertian Kualitas Islam	17
b. Karakteristik Kualitas Pelayanan dalam Pandangan Islam	18
c. Indikator Kualitas Pelayanan Islam.....	19
4. Kualitas Produk.....	23
a. Pengertian Kualitas Produk.....	23
b. Kualitas Produk dalam Pandangan Islam	24
c. Indikator Kualitas Produk	25

B. Penelitian Terdahulu	26
C. Kerangka Berpikir	30
D. Hipotesis	31
BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Jenis dan Pendekatan	36
B. Sumber Data	36
C. <i>Setting</i> Penelitian	37
D. Populasi dan Sampel	37
E. Definisi Variabel Penelitian	38
F. Definisi Operasional Variabel	39
G. Teknik Pengumpulan Data	41
H. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	42
I. Uji Asumsi Klasik	42
J. Uji Hipotesis	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
A. Hasil Penelitian	45
1. Gambaran Obyek Penelitian	45
a. Sejarah Berdirinya BMT Al-Fattah Juwana	45
b. Visi, Misi dan Tujuan BMT Al-Fattah Juwana	46
c. Struktur Organisasi BMT Al-Fattah Juwana	47
d. Produk-Produk Layanan BMT Al-Fattah Juwana	48
e. Gambaran Karakteristik Responden	52
1) Usia Responden	52
2) Jenis Kelamin Responden	52
3) Pekerjaan Responden	53
f. Gambaran Jawaban Responden	53
1) Marketing Syariah (X1)	54
2) Kualitas Pelayanan Islam (X2)	55
3) Kualitas Produk (X3)	57
4) Loyalitas Nasabah (Y)	58
2. Analisis Data	60
a. Uji Validitas	60
b. Uji Reliabilitas	61
c. Uji Asumsi Klasik	62
1) Uji Normalitas	62
2) Uji Heterokedastisitas	64
3) Uji Multikolinearitas	65
d. Uji Hipotesis	66
1) Analisis Regresi Linear Berganda	66

2) Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	68
3) Uji Simultan (Uji F).....	68
4) Uji Parsial (Uji t).....	69
B. Pembahasan	71
1. Pengaruh Marketing Syariah (X1) terhadap Loyalitas Nasabah (Y) di BMT Al-Fattah Juwana	71
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Islam (X2) terhadap Loyalitas Nasabah (Y) di BMT Al-Fattah Juwana	72
3. Pengaruh Kualitas Produk (X3) terhadap Loyalitas Nasabah (Y) di BMT Al-Fattah Juwana	74
BAB V PENUTUP	76
A. Simpulan.....	76
B. Keterbatasan penelitian.....	77
C. Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Jumlah Anggota BMT Al-Fattah Juwana-Pati Periode 2015 -2021.....	6
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 3.1	Skala Likert	36
Tabel 3.2	Definisi Operasional Variabel	39
Tabel 4.1	Susunan Managemen BMT Al-Fattah Juwana.....	48
Tabel 4.2	Usia Responden	52
Tabel 4.3	Jenis Kelamin Responden.....	53
Tabel 4.4	Pekerjaan Responden.....	53
Tabel 4.5	Frekuensi Jawaban Responden Variabel Marketing Syariah.....	54
Tabel 4.6	Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan Islam.....	55
Tabel 4.7	Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk	57
Tabel 4.8	Frekuensi Jawaban Responden Variabel Loyalitas Nasabah	58
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas	60
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas	62
Tabel 4.11	Hasil Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov	63
Tabel 4.12	Hasil Uji Heterokedastisitas Glejser	65
Tabel 4.13	Hasil Uji Multikolinearitas	66
Tabel 4.14	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	67
Tabel 4.15	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	68
Tabel 4.16	Hasil Uji F.....	69
Tabel 4.17	Hasil Uji T.....	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir 31
Gambar 4.1 Struktur Organisasi BMT Al-Fattah Juwana 47
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Menggunakan Histogram 62
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas Menggunakan Normal P Plot 63
Gambar 4.4 Hasil Uji Heterokedastisitas Metode Scatterplot 64

