

**DAFTAR ISI**

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN MUNAQOSYAH.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN ABSTRAK.....	v
HALAMAN MOTTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR SINGKATAN.....	xv
<b>BAB I           PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Sistematika Penulisan Skripsi.....	6
<b>BAB II        LANDASAN TEORI</b>	
A. Lokasi.....	8
1. Pengertian.....	8
2. Indikator Lokasi.....	8
B. Kualitas Pelayanan.....	9
1. Pengertian.....	9
2. Indikator Kualitas Pelayanan.....	10
3. Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan.....	11
4. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan ..	13
5. Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam ..	14
C. Kepercayaan.....	16
1. Pengertian.....	16
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan.....	16
3. Indikator Kepercayaan.....	17
4. Manfaat Kepercayaan.....	17
5. Kepercayaan dalam Islam.....	18
D. Kepuasan Nasabah/Konsumen.....	20
1. Pengertian.....	20

	2. Elemen Kepuasan Konsumen.....	20
	3. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen .....	21
	4. Manfaat Kepuasan Konsumen .....	22
	5. Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen ...	23
	6. Indikator Kepuasan Konsumen .....	23
	E. Pemasaran .....	24
	1. Pengertian .....	24
	2. Manajemen Pemasaran .....	24
	F. Penelitian Terdahulu .....	25
	G. Kerangka Berpikir .....	27
	H. Hipotesis.....	28
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN</b>	
	A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	30
	B. Populasi dan Sampel .....	30
	C. Identifikasi Variabel .....	32
	D. Variabel Operasional .....	33
	E. Teknik Pengumpulan Data .....	35
	F. Teknik Analisis Data.....	37
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
	A. Hasil Penelitian.....	42
	1. Gambaran Obyek Penelitian .....	42
	2. Analisis Data .....	44
	3. Uji Validitas .....	46
	4. Uji Reliabilitas .....	48
	5. Uji Asumsi Klasik .....	49
	6. Uji Hipotesis .....	52
	B. Pembahasan.....	55
	1. Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah.....	55
	2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah.....	56
	3. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah.....	57
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP</b>	
	A. Simpulan .....	59
	B. Saran-saran.....	59
	<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
	<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	
	<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	25
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel .....	33
Tabel 4.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
Tabel 4.2	Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	45
Tabel 4.3	Responden Berdasarkan Usia .....	46
Tabel 4.4	Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan .....	46
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi (X1) .....	47
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2) .....	47
Tabel 4.7	Uji Validitas Variabel Kepercayaan (X3) .....	47
Tabel 4.8	Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y) .....	48
Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas .....	48
Tabel 4.10	Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov .....	50
Tabel 4.11	Hasil Uji Multikolinieritas.....	50
Tabel 4.12	Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	52
Tabel 4.13	Hasil Uji t Parsial.....	54
Tabel 4.14	Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	55

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1	Kerangka Berpikir.....	28
Gambar 4.1	Hasil Uji Probability Plot .....	49
Gambar 4.2	Hasil Uji Scatterplot.....	51



## DAFTAR SINGKATAN

KSPPS	:	Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah
BH.	:	Badan Hukum
PT.	:	Perseroan Terbatas
Kopontren	:	Koperasi Pondok Pesantren

