

DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	ii
PENGESAHAN MUNAQOSAH.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
MOTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Sistematika Penulisan	6
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Deskripsi Teori.....	8
1. Baitul Maal wat Tamwil (BMT)	8
a. Definisi Baitul Maal wat Tamwil	8
b. Asas dan Prinsip Dasar BMT.....	8
c. Sifat, Peran, dan Fungsi BMT	8
2. Loyalitas Nasabah.....	9
a. Definisi Loyalitas Nasabah.....	9
b. Tahap-tahap Loyalitas Nasabah.....	9
c. Dimensi Loyalitas	10
d. Loyalitas dalam Perspektif Islam.....	11
3. Kualitas Pelayanan Islami	12
a. Definisi Kualitas Pelayanan Islami	12
b. Karakteristik Pelayanan dalam Pandangan Islam	13
c. Dimensi Kualitas Pelayanan Islami	13
4. Nilai Nasabah.....	15
a. Definisi Nilai Nasabah.....	15
b. Dimensi Nilai Nasabah	16

5. Citra Merek	16
a. Definisi Citra Merek	16
b. Manfaat Citra Merek.....	17
c. Faktor Pembentuk Citra Merek.....	18
B. Penelitian Terdahulu	19
C. Kerangka Berfikir	26
D. Hipotesis	27
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan	29
B. Setting Penelitian	29
1. Lokasi Penelitian.....	29
2. Waktu Penelitian.....	29
C. Populasi dan Sampel.....	29
D. Desain dan Definisi Operasional Variabel.....	30
1. Desain	30
2. Definisi Operasional	31
E. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	35
1. Uji Validitas	35
2. Uji Reliabilitas Instrumen	36
F. Teknik Pengumpulan Data.....	36
1. Angket.....	36
2. Dokumentasi	36
G. Teknik Analisis Data.....	36
1. Uji Asumsi Klasik.....	36
a. Uji Normalitas.....	36
b. Uji Multikolinearitas.....	37
c. Uji Autokorelasi.....	37
d. Uji Heteroskedastisitas	37
2. Uji Statistik	38
a. Analisis Regresi Linear Berganda	38
b. Koefisien Determinasi (R^2).....	38
c. Uji Statistik Parsial (Uji t)	38
d. Uji Signifikan Simultan (Uji f)	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	40
1. Gambaran Umum BMT Al Hikmah Semesta	40
a. Profil Instansi.....	40
b. Sejarah Berkembangnya BMT Al Hikmah Semesta	40
c. Visi dan Misi BMT Al Hikmah Semesta.....	41
d. Struktur Organisasi BMT Al Hikmah Semesta	41

e. Ruang Lingkup Produk BMT Al Hikmah Semesta	42
2. Gambaran Umum Responden	44
a. Deskripsi Data Responden	44
b. Deskripsi Angket	46
3. Hasil Uji Instrumen Penelitian	53
a. Hasil Uji Validitas Instrumen	53
b. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	55
4. Hasil Uji Asumsi Klasik	56
a. Uji Normalitas	56
b. Uji Multikolinearitas	58
c. Uji Autokorelasi	59
d. Uji Heteroskedastisitas	59
5. Hasil Teknik Analisis Data	60
a. Analisis Regresi Linear Berganda	60
b. Koefisien Determinasi (R^2)	62
c. Uji Parsial (Uji t)	62
d. Uji Simultan (Uji f)	63
B. Pembahasan Hasil Penelitian	64
BAB V PENUTUP	
A. Simpulan	69
B. Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP PENULIS	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	31
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	44
Tabel 4.2 Usia Responden.....	44
Tabel 4.3 Pendidikan Terakhir Responden.....	45
Tabel 4.4 Pekerjaan Responden.....	45
Tabel 4.5 Lama Menjadi Nasabah.....	46
Tabel 4.6 Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan Islami (X1)	46
Tabel 4.7 Frekuensi Variabel Nilai Nasabah (X2)	49
Tabel 4.8 Frekuensi Variabel Citra Merek (X3).....	50
Tabel 4.9 Frekuensi Variabel Loyalitas Nasabah (Y)	52
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Islami (X1).....	54
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Nilai Nasabah (X2)	54
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel Citra Merek (X3)	55
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Nasabah (Y)	55
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas	56
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinearitas	58
Tabel 4.16 Hasil Uji Autokorelasi.....	59
Tabel 4.17 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	61
Tabel 4.18 Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	62
Tabel 4.19 Hasil Uji Parsial (Uji t).....	62
Tabel 4.20 Hasil Uji Simultan (Uji f).....	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian.....	26
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Histogram	57
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas P-Plot.....	57
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas <i>Scatterplot</i>	60

