

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO.....</b>	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	6
E. Sistematika Penelitian .....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Dekskripsi Teori.....	8
1. Kualitas Pelayanan .....	8
2. Persepsi Kemudahan Pembiayaan Murabahah .....	13
3. Kepuasan Anggota.....	17
B. Penelitian Terdahulu .....	26
C. Kerangka Berfikir .....	34
D. Hipotesis .....	35
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis dan Penelitian .....	36
B. Populasi dan Sampel .....	36
1. Populasi .....	36
2. Sampel.....	36
C. Identifikasi Variabel.....	37
1. Variabel Independen (X) .....	38
2. Variabel Dependen (Y).....	38

D. Definisi Operasional.....	38
E. Teknik Pengumpulan Data .....	39
1. Kuesioner .....	39
2. Wawancara .....	40
3. Dokumentasi.....	40
F. Teknik Analisis Data .....	41
1. Uji instrument.....	41
2. Uji Asumsi Klasik .....	42
3. Uji Hipotesis.....	44

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil Penelitian .....	46
1. Gambaran Obyek Penelitian .....	46
2. Gambaran Umum Responden .....	53
3. Deskripsi Data Penelitian .....	57
B. Hasil Uji Instrumen .....	67
1. Uji Validitas .....	67
2. Uji Reliabilitas.....	68
C. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	69
1. Uji Multikolinearitas .....	69
2. Uji Autokorelasi .....	70
3. Uji Heterokedastisitas.....	71
4. Uji Normalitas .....	71
D. Hasil Uji Hipotesis .....	73
1. Analisis Regresi Linier Berganda .....	73
2. Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	74
3. Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	75
4. Uji Statistik Parsial (Uji t) .....	76
E. Pembahasan Hasil Penelitian.....	77
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Menjadi Anggota di BMT Al Hikmah Semesta Cabang Nalumsari Jepara.....	77
2. Pengaruh Persepsi Kemudahan Proses Pembiayaan Murabahah terhadap Kepuasan Menjadi Anggota di BMT Al Hikmah Semesta Cabang Nalumsari Jepara .....	81

**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan ..... 85  
B. Saran-Saran ..... 86

**DAFTAR PUSTAKA  
LAMPIRAN-LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Definisi operasional.....	38
Tabel 3.2	Skala Likert .....	40
Tabel 4.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	54
Tabel 4.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Umur .....	55
Tabel 4.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	55
Tabel 4.4	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah .....	57
Tabel 4.5	Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan ( $X_1$ ).....	58
Tabel 4.6	Deskripsi Variabel Persepsi kemudahan murabahah ( $X_2$ ) .....	62
Tabel 4.7	Deskripsi Variabel Kepuasan menjadi anggota (Y) .....	64
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas .....	67
Tabel 4.9	Hasil Uji Reabilitas.....	69
Tabel 4.10	Hasil Uji Multikolinearitas .....	69
Tabel 4.11	Hasil Uji Autokorelasi .....	70
Tabel 4.12	Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda .....	73
Tabel 4.13	Hasil Uji Koefisien Determinan ( $R^2$ ) .....	75
Tabel 4.14	Hasil Uji Signifikanai Simultan (Uji F).....	75
Tabel 4.15	Hasil Uji Statistik Parsial (Uji t) .....	76

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir ..... 34  
Gambar 4.1 Struktur Operasional Manajemen BMT AL  
Hikmah ..... 53  
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas ..... 71  
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas (Normal *Probability*  
*Plot*) ..... 72  
Gambar 4.4 Hasil Uji Normalitas (Grafik Histogram) ..... 73

