

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Asumsi Penelitian .....	8
E. Hipotesis Penelitian .....	9
F. Kegunaan Penelitian .....	9
G. Ruang Lingkup Penelitian .....	11
H. Definisi Istilah .....	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	14
A. Manajemen Pemasaran.....	14
B. Pengertian Kualitas pelayanan.....	15
C. Pengertian pelayanan.....	16
D. Jenis-jenis pelayanan .....	18
E. Indikator kualitas pelayanan .....	19
F. Pengertian kepuasan pelanggan.....	21
G. Indikator kepuasan pelanggan .....	23
H. Hubungan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah.....	24
I. Kajian penelitian terdahulu.....	24
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
A. Rancangan Penelitian .....	27

B. Populasi dan Sampel .....	29
C. Sumber data .....	31
D. Instrumen data .....	31
E. Teknik Pengumpulan Data .....	33
F. Analisis Data.....	34
G. Analisis regresi linear sederhana .....	38
<b>BAB IV DESKRIPSI, PEMBUKTIAN HIPOTESIS, DAN PEMBAHASAN</b>	<b>42</b>
A. Gambaran umum objek penelitian.....	42
1. Profil KSPP Syariah BMT NU Jawa Timur.....	42
2. Struktur organisasi BMT NU cabang camplong sampang .....	44
3. Job Description BMT NU Jawa Timur Cabang Camplong.....	45
4. Deskripsi data penelitian dan responden .....	48
5. Uji kualitas data.....	52
6. Uji asumsi klasik .....	55
7. Analisis regresi linear sederhana.....	59
B. Pembuktian Hipotesis .....	61
C. Pembahasan .....	62
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>66</b>
A. Kesimpulan.....	66
B. Saran .....	66
<b>DAFTAR RUJUKAN</b> .....	<b>68</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN</b> .....	<b>71</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b> .....	<b>72</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>98</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	25
Tabel 3.1	Operasional variabel .....	28
Tabel 3.2	Gradasi dan Skor Instrumen Skala <i>Likert</i> .....	32
Tabel 3.3	Desain Kuesioner.....	32
Tabel 4.1	Rincian Penyebaran dan Pengembalian Angket.....	49
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	50
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan umur.....	51
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan pekerjaan .....	51
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Tiap Aitem Pernyataan.....	53
Tabel 4.6	Hasil Uji Rentabilitas Tiap Variabel.....	54
Tabel 4.7	Hasil Uji Normalitas .....	55
Tabel 4.8	Ketentuan Pengambilan Keputusan DW.....	57
Tabel 4.9	Hasil Uji Autokorelasi .....	58
Tabel 4.10	Hasil pengujian Autokorelasi .....	58
Tabel 4.11	Hasil Analisis Regresi Linier sederhana .....	60
Tabel 4.12	Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	62

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Jumlah Nasabah .....	5
Gambar 3.1	Kerangka Konseptual Penelitian.....	28
Gambar 3.2	Satu Variabel Bebas Mempengaruhi Satu Variabel Terikat .....	37
Gambar 4.1	Hasil Heteroskedastisitas.....	57

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1:</b> Surat Tugas Penyusunan Skripsi .....	72
<b>Lampiran 2:</b> Surat Izin Penelitian .....	73
<b>Lampiran 3:</b> Surat Telah Melakukan Penelitian.....	74
<b>Lampiran 4:</b> Kuesioner Penelitian.....	75
<b>Lampiran 5:</b> Tabulasi Data.....	78
<b>Lampiran 6:</b> Hasil SPSS.....	88
<b>Lampiran 7:</b> Dokumentasi.....	97