

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian .....	10
D. Kegunaan Penelitian .....	11
E. Ruang Lingkup Penelitian .....	12
F. Asumsi Penelitian .....	13
G. Hipotesis Penelitian .....	14
H. Definisi Istilah.....	15

I. Kajian Terdahulu .....	15
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>20</b>
A. Kualitas Layanan .....	20
B. Kepuasan Anggota.....	31
C. BMT (Baitul Maal wat Tamwil).....	39
D. Tabungan .....	46
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>50</b>
A. Rancangan Penelitian.....	50
B. Populasi dan Sampel.....	51
C. Sumber Data .....	54
D. Instrumen Penelitian .....	54
E. Pengumpulan Data.....	55
F. Analisis Data.....	59
<b>BAB IV DESKRIPSI, PEMBUKTIAN HIPOTESIS, DAN PEMBAHASAN....</b>	<b>70</b>
A. Deskripsi Data.....	70
B. Pembuktian Hipotesis .....	111
C. Pembahasan .....	115
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>125</b>
A. Kesimpulan .....	125
B. Saran .....	127
<b>DAFTAR RUJUKAN .....</b>	<b>128</b>

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....	132
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	133
RIWAYAT HIDUP.....	181

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Persamaan dan Perbedaan Dengan Penelitian Sebelumnya.....	18
Tabel 3.1 Skala Likert .....	56
Tabel 3.2 Pedoman Kuesioner .....	57
Tabel 3.3 Kategori Koefisien Uji Validitas.....	61
Tabel 3.4 Kategori Koefisien Uji Reliabilitas.....	62
Tabel 3.5 Kriteria Pengambilan Keputusan Uji Durbin-Watson .....	64
Tabel 4.1 Data Penyebaran Kuesioner .....	77
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Variabel Keandalan .....	84
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Variabel Daya Tanggap.....	86
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Variabel Jaminan .....	89
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Variabel Empati.....	92
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Variabel Bukti Fisik .....	96
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Anggota.....	98
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Tiap Item Pernyataan .....	102
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas.....	104
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas.....	105
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas .....	106
Tabel 4.12 Hasil Uji Autokorelasi .....	108

Tabel 4.13 Tabel Perbandingan Hasil Uji Autokorelasi .....	108
Tabel 4.14 Hasil Uji Heterokedastisitas .....	109
Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	110
Tabel 4.16 Hasil Uji F (Simultan).....	112
Tabel 4.17 Hasil Uji T (Parsial) .....	113
Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	115

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Rancangan Penelitian .....	51
Gambar 4.1 Struktur Organisasi BMT Nuansa Umat Cabang Saronggi .....	73
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	78
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	79
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	80
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Anggota .....	81
Gambar 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Produk.....	82
Gambar 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pemanfaatan Layanan.....	83
Gambar 4.8 Garis Kontinum Variabel Keandalan .....	86
Gambar 4.9 Garis Kontinum Variabel Daya Tanggap.....	88
Gambar 4.10 Garis Kontinum Variabel Jaminan.....	92
Gambar 4.11 Garis Kontinum Variabel Empati.....	95
Gambar 4.12 Garis Kontinum Variabel Bukti Fisik .....	98
Gambar 4.13 Garis Kontinum Variabel Kepuasan Anggota.....	101

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	133
Lampiran 2. Hasil Penelitian.....	137
Lampiran 3. Surat Tugas Pembimbing.....	171
Lampiran 4. Kartu Bimbingan .....	172
Lampiran 5. Surat Ijin Penelitian .....	173
Lampiran 6. Surat Keterangan Telah Meneliti.....	174
Lampiran 7. Surat Keterangan Bebas Plagiarisme.....	175
Lampiran 8. Gambar Dokumentasi .....	176