

## DAFTAR ISI

halaman

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian .....	10
D. Kegunaan Penelitian .....	11
1. Manfaat Secara Teoritis .....	12
2. Manfaat Praktis .....	12
E. Ruang Lingkup Penelitian .....	13
1. Ruang Lingkup Variabel Penelitian.....	13
2. Ruang Lingkup Lokasi Penelitian.....	15
F. Asumsi Penelitian .....	15
G. Hipotesis Penelitian .....	16
H. Definisi Istilah .....	17
I. Kajian Terdahulu .....	19
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Kualitas Layanan .....	30
1. Pengertian Kualitas Layanan .....	30
2. Indikator Kualitas Layanan.....	30
B. Kepercayaan .....	33
1. Pengertian Kepercayaan.....	33
2. Indikator Kepercayaan .....	33

C. Kepuasan Nasabah.....	35
1. Pengertian Kepuasan Nasabah.....	35
2. Indikator Kepuasan Nasabah .....	36
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah .....	37
D. Loyalitas Nasabah.....	37
1. Pengertian Loyalitas Nasabah.....	37
2. Indikator Loyalitas Nasabah .....	37

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Rancangan Penelitian.....	40
B. Populasi dan Sampel.....	41
C. Instrumen Penelitian .....	43
1. Kuesioner .....	44
2. Dokumentasi .....	47
D. Sumber Data .....	47
E. Pengumpulan Data.....	48
F. Analisis Data .....	49
1. Mencari Data Mentah .....	49
2. Analisis Deskriptif .....	49
3. Uji Kualitas Data.....	50
a. Uji Validitas .....	50
b. Uji Reliabilitas.....	51
4. Uji Asumsi Klasik.....	51
a. Uji Multikolinieritas .....	51
b. Uji Autokolerasi .....	52
c. Uji Heterokedastisitas .....	53
d. Uji Normalitas .....	53
5. Uji Hipotesis .....	54
a. Analisis Regresi Linear Berganda dengan Variabel Intervening .....	54
b. Uji Signifikan Simultan (Uji F).....	56
c. Uji Signifikan Parsial (Uji T).....	56

d. Koefisien Determinasi.....	57
e. Uji Sobel.....	58

**BAB IV DESKRIPSI, PEMBUKTIAN HIPOTESIS, DAN PEMBAHASAN**

A. Deskripsi Data .....	60
-------------------------	----

1. Sejarah Singkat Berdirinya KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Canplong Sampang.....	60
---	----

2. Visi dan Misi KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Canplong Sampang.....	64
--	----

3. Struktur Organisasi KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Canplong Sampang .....	66
---	----

4. Deskripsi Data Penelitian dan Responden .....	67
--	----

a. Deskripsi Data Penelitian .....	67
------------------------------------	----

b. Deskripsi Data Responden .....	68
-----------------------------------	----

c. Analisis Deskriptif.....	71
-----------------------------	----

5. Uji Kualitas Data.....	77
---------------------------	----

a. Uji Validitas .....	77
------------------------	----

b. Uji Reliabilitas.....	80
--------------------------	----

6. Uji Asumsi Klasik.....	81
---------------------------	----

a. Uji Multikolinieritas .....	81
--------------------------------	----

b. Uji Autokolerasi .....	82
---------------------------	----

c. Uji Heterokedastisitas .....	83
---------------------------------	----

d. Uji Normalitas .....	85
-------------------------	----

B. Pembuktian Hipotesis .....	86
-------------------------------	----

1. Analisis Regresi Linear Berganda dengan Variabel Intervening.....	86
--	----

2. Uji Signifikan Secara Simultan (Uji F).....	89
--	----

3. Uji Signifikan Secara Parsial (Uji t) .....	90
--	----

4. Koefisien Determinasi .....	93
--------------------------------	----

5. Uji Sobel .....	94
--------------------	----

C. Pembahasan .....	96
---------------------	----

<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	112
B. Saran .....	114
<b>DAFTAR RUJUKAN .....</b>	<b>116</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....</b>	<b>123</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>124</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>185</b>