

## DAFTAR ISI

<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>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	11
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Manfaat Penelitian .....	12
E. Asumsi penelitian .....	13
F. Hipotesis penelitian .....	13
G. Ruang Lingkup Penelitian.....	14
H. Definisi Istilah.....	15
I. Kajian Penelitian Terdahulu .....	17
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>20</b>
A. Pengertian Pemasaran .....	20
B. Kualitas Pelayanan.....	23
C. Kualitas Produk.....	25
D. Loyalitas.....	27
E. Tabungan Umum Syariah .....	30
F. Hubungan Antar Variabel .....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
A. Rancangan Penelitian.....	33
B. Populasi dan Sampel .....	35
C. Sumber dan Jenis data.....	37
D. Instrumen Penelitian .....	38

E. Teknik Pengumpulan data.....	41
F. Analisis data.....	41
<b>BAB IV DESKRIPSI, PEMBUKTIAN HIPOTESIS, DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>53</b>
A. Deskripsi Data.....	53
B. Pembuktian Hipotesis.....	77
C. Pembahasan .....	83
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>92</b>
A. Kesimpulan .....	92
B. Saran .....	93
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>94</b>

## DAFTAR TABEL

Table 1.1 Penelitian Terdahulu .....	17
Tabel 3.1 Pedoman Kuesioner .....	39
Tabel 3.2 Kategori Respon Skala.....	40
Tabel 4.1 Rincian Penerimaan dan Pengembalian Kuesioner .....	58
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden .....	58
Table 4.3 Usia Responden.....	59
Table 4.4 Lama Menjadi Anggota .....	60
Tabel 4.5 Respon Terhadap Pernyataan X1 .....	62
Tabel 4.6 Respon Terhadap Pernyataan X2.....	64
Tabel 4.7 Respon Terhadap Pernyataan Y .....	66
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas.....	69
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas .....	71
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas.....	72
Tabel 4.11 Hasil Uji Autokorelasi .....	73
Tabel 4.12 Pengambilan Keputusan Hasil Uji Autokorelasi .....	73
Tabel 4.13 Hasil Uji Glejser .....	75
Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas Uji Kolmogorov-Smirnov.....	77
Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	78
Tabel 4.16 Hasil Uji F.....	80
Tabel 4.17 Hasil Uji t.....	81
Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	83

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Jumlah Nasabah Tabungan Umum Syariah.....	9
Gambar 3.1 Desain Operasional Penelitian .....	35
Gambar 4.1 Struktur Organisasi BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan.....	56
Gambar 4.2 Hasil Uji Heterokedastisitas dengan <i>Scatter Plot</i> .....	74
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas Grafik Normal <i>Probability Plot</i> .....	76

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner .....	101
Lampiran 2 Tabulasi Data Kuesioner .....	107
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas .....	115
Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas .....	120
Lampiran 5 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	121
Lampiran 6 Hasil Regresi Linier Berganda .....	124
Lampiran 7 Surat Tugas Pembimbing.....	125
Lampiran 8 Kartu Bimbingan .....	126
Lampiran 9 Surat Izin Penelitian.....	127
Lampiran 10 Surat Keterangan Telah Meneliti.....	128
Lampiran 11 Surat Keterangan Bebas Plagiarisme .....	129
Lampiran 12 Gambar Dokumentasi .....	130