

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Masalah.....	9
D. Asumsi Penelitian .....	10
E. Hipotesis Penelitian .....	11
F. Kegunaan Penelitian .....	13
G. Ruang Lingkup Penelitian.....	14
H. Definisi Istilah.....	16
I. Kajian Penelitian Terdahulu .....	18
BAB II LANDASAN TEORI.....	30
A. Kualitas Pelayanan.....	30

B. Kualitas Produk.....	34
C. <i>Customer Value</i> .....	39
D. Kepuasan Pelanggan (anggota).....	42
E. Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) .....	46
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>53</b>
A. Rancangan Penelitian.....	53
B. Populasi dan Sampel .....	57
C. Sumber Data.....	59
D. Instrumen Penelitian .....	60
E. Pengumpulan Data .....	63
F. Analisis Data.....	64
<b>BAB IV DESKRIPSI DATA, PEMBUKTIAN HIPOTESIS DAN PEMBAHASAN</b> <b>.....</b>	<b>76</b>
A. Deskripsi Data.....	76
B. Pembuktian Hipotesis .....	107
C. Pembahasan.....	113
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>123</b>
A. Kesimpulan .....	123
B. Saran .....	124
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>126</b>
<b>Lampiran.....</b>	<b>131</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Kajian Penelitian Terdahulu .....	18
Tabel 3.1 Variabel Dependen .....	54
Tabel 3. 2 Tingkat Penilaian Jawaban Kuesioner .....	62
Tabel 3.3 Pengambilan Keputusan .....	69
Tabel 4.1 Rincian Penyebaran Dan Pengembalian Kuesioner.....	83
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	84
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	85
Table 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	86
Table 4.5 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan.....	88
Table 4.6 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Kualitas Produk .....	90
Table 4.7 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel <i>Customer Value</i> .....	92
Table 4.8 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Kepuasan Anggota.....	94
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas .....	96
Table 4.10 Hasil Uji Reabilitas Kualitas Pelayanan (X1).....	98
Tabel 4.11 Hasil Uji Reabilitas Kualitas Produk (X2) .....	98
Table 4.12 Hasil Uji Reabilitas <i>Customer Value</i> (X3) .....	99
Table 4.13 Hasil Uji Reabilitas Kepuasan Anggota (Y).....	99
Table 4.14 Hasil Uji Analisis Deskriptif.....	100
Table 4.15 Hasil Uji Multikolinearitas .....	101
Table 4.16 Hasil Uji Scatterplot.....	103

Table 4.17 Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Uji <i>Glejser</i> .....	104
Tabel 4. 18 Hasil Uji Autokorelasi Dengan Uji DW .....	105
Table 4.19 Hasil Uji Normalitas Dengan Kolmogrov Smirnov .....	106
Table 4.20 Uji Normal Plot.....	107
Table 4.21 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	108
Table 4.22 Hasil Uji T .....	109
Table 4.23 Hasil Uji F.....	111
Table 4.24 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	113

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Desain Penelitian Operasional .....	56
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi KSPPS BMT NU Cabang Galis Pamekasan.....	81

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Pernyataan Keaslian Tulisan .....	131
Lampiran 2 Kuesioner.....	132
Lampiran 3 Hasil Penelitian.....	138
Lampiran 4 Surat Tugas Pembimbing .....	169
Lampiran 5 Kartu Bimbingan (Kartu Kuning) .....	170
Lampiran 6 Surat Izin Penelitian .....	171
Lampiran 7 Surat Keterangan Telah Meneliti .....	172
Lampiran 8 Surat Keterangan Bebas Plagiat .....	173
Lampiran 9 Dokumentasi Penelitian.....	174
Lampiran 10 Riwayat Hidup Penulis .....	179