

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	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Penelitian.....	6
E. Ruang Lingkup Penelitian.....	7
F. Asumsi Penelitian	9
G. Hipotesis Penelitian.....	9
H. Defenisi Istilah	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
A. Kajian Teoritik	11
1. Pemasaran dan Jasa	11
2. Pelayanan Prima.....	13
3. Frontliner.....	16
4. Kepuasan	20
5. Loyalitas.....	24
6. Pelayanan prima, Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Perspektif Islam.....	27
B. Kajian Penelitian Terdahulu.....	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	38

A. Rancangan Penelitian	38
B. Populasi dan Sampel	39
C. Sumber Data	40
D. Instrumen Penelitian.....	41
E. Pengumpulan Data	43
F. Analisis Data	44
BAB IV DESKRIPSI, PEMBUKTIAN HIPOTESIS DAN PEMBAHASAN...	56
A. Deskripsi Data.....	56
1. Gambaran Umum KSPPS BMT NU Cabang Proppo	56
2. Karakteristik Responden	64
3. Deskripsi Variabel Penelitian.....	69
4. Uji Kualitas Data.....	73
5. Uji Asumsi Klasik.....	74
B. Uji Hipotesis	80
1. Koefisien Determinasi.....	80
2. Uji Signifikan Simultan (Uji Statistik F)	81
3. Uji Signifikan Parameter Individu (Uji Statistik t)	83
C. Analisis Jalur.....	84
1. Persamaan Analisis Jalur Struktur 1	85
2. Persamaan Analisis Jalur Struktur 2	85
3. Perhitungan Pengaruh	86
D. Uji Sobel	87
E. Pembahasan	89
BAB V PENUTUP.....	94
A. Kesimpulan	94
B. Saran	94
DAFTAR RUJUKAN	96
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1: Perkembangan Data Nasabah	4
Tabel 2.1: Kajian Terdahulu	34
Tabel 3.1: Tabel Kuesioner	42
Tabel 3.2: Skala <i>likert</i>	43
Tabel 3.3: Tingkat Capaian Responden	46
Tabel 3.4: Pengambilan Keputusan Ada Tidaknya Autokorelasi	51
Tabel 4.1: Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
Tabel 4.2: Responden Berdasarkan Usia	65
Tabel 4.3: Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	66
Tabel 4.4: Responden Berdasarkan Pekerjaan	67
Tabel 4.5: Frekuensi Data Variabel Pelayanan Prima	70
Tabel 4.6: Frekuensi Data Variabel Kepuasan Nasabah	71
Tabel 4.7: Frekuensi Data Variabel Loyalitas Nasabah	72
Tabel 4.8: Hasil Uji Validitas	73
Tabel 4.9: Hasil Uji Reliabilitas	74
Tabel 4.10: Hasil Uji Normalitas	75
Tabel 4.11: Hasil Uji Multikolinieritas	76
Tabel 4.12: Hasil Uji Linieritas	76
Tabel 4.13: Uji Park	78
Tabel 4.14: Uji Autokorelasi	79
Tabel 4.15: Koefisien Determinasi Struktural 1	80
Tabel 4.16: Koefisien Determinasi Struktural 2	81
Tabel 4.17: Analisis Varian (<i>Annova</i>) Struktural 1	82
Tabel 4.18: Analisis Varian (<i>Annova</i>) Struktural 2	82
Tabel 4.19: Hasil Uji Parsial (t-Test) Struktural 1	83
Tabel 4.20: Hasil Uji Parsial (t-Test) Struktural 2	83
Tabel 4.21: Koefisien Analisis Jalur Struktural 1	85
Tabel 4.22: Koefisien Analisis Jalur Struktural 2	85
Tabel 4.23: Hasil Pengaruh Langsung Dan Tidak Langsung	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1: Diagram Konsep Kepuasan Pelanggan	22
Gambar 3.1: Desain Operasional Variabel.....	38
Gambar 3.2: Hubungan Antar Variabel	54
Gambar 4.1: Struktur Organisasi.....	59
Gambar 4.2: Diagram Jenis Kelamin	65
Gambar 4.3: Diagram Usia Responden.....	66
Gambar 4.4: Diagram Pendidikan Responden	67
Gambar 4.5: Diagram Pekerjaan Responden	68
Gambar 4.6: Hasil Uji Heteroskedastisitas	78
Gambar 4.7: Diagram Jalur	87

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Data Kuesioner Responden
- Lampiran 3 : Uji Validitas
- Lampiran 4 : Uji Reabilitas
- Lampiran 5 : Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 6 : Uji Hipotesis
- Lampiran 7 : Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 8 : Surat Tugas Penyusunan Skripsi
- Lampiran 9 : Surat Permohonan Izin Penelitian
- Lampiran 10 : Surat Keterangan Penelitian