

## DAFTAR ISI

Halaman Sampul.....	i
Halaman Sampul Dalam .....	ii
Halaman Persetujuan .....	iii
Halaman Pengesahan .....	iv
Halaman Motto .....	v
Halaman Persembahan.....	vi
Kata Pengantar .....	vii
Daftar Isi .....	ix
Daftar Tabel .....	xii
Daftar Gambar .....	xiv
Daftar Lampiran.....	xv
Abstrak.....	xvi
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	9
C. Rumusan Masalah .....	10
D. Tujuan Penelitian.....	11
E. Manfaat Penelitian.....	11
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian .....	13
G. Penegasan Istilah .....	14
H. Sistematika Skripsi .....	16

## BAB II : LANDASAN TEORI

A. Pemasaran.....	17
1. Pengertian Pemasaran.....	17
2. Bauran Pemasaran .....	17
B. Pelayanan.....	19
1. Pengertian Pelayanan .....	19
2. Penilaian Pelayanan .....	20
C. Lokasi .....	21
D. Reputasi .....	23
E. Keputusan Pemilihan Produk .....	25
F. Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) .....	27
1. Pengertian Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) .....	27
2. Produk BMT .....	28
G. Penelitian Terdahulu .....	30
H. Kerangka Konseptual .....	33
I. Hipotesis .....	34

## BAB III : METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian dan Jenis Penelitian.....	35
B. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling Penelitian .....	36
C. Sumber Data.....	38
D. Variabel dan Skala Pengukuran Penelitian .....	39
E. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian .....	40
F. Teknik Analisis Data .....	44

#### BAB IV : HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Objek Penelitian .....	51
B. Profil Responden .....	52
C. Karakteristik Responden .....	53
D. Deskripsi Variabel Penelitian .....	59
E. Analisis Data .....	62

#### BAB V : PEMBAHASAN PENELITIAN

A. Pengaruh Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Anggota di BTM Surya Madinah Tulungagung.....	79
B. Pengaruh Lokasi Terhadap Keputusan Menjadi Anggota di BTM Surya Madinah Tulungagung .....	81
C. Pengaruh Reputasi Terhadap Menjadi Keputusan Anggota di BTM Surya Madinah Tulungagung .....	82
D. Pengaruh Pelayanan, Lokasi dan Reputasi Terhadap Keputusan Menjadi Anggota di BTM Surya Madinah Tulungagung ..	84

#### BAB VI : PENUTUP

A. Kesimpulan.....	86
B. Saran .....	87

DAFTAR PUSTAKA .....	89
----------------------	----

#### LAMPIRAN-LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Alamat kantor cabang dan kantor kas BTM Surya Madinah Tulungagung .....	5
Tabel 1.2 : Jumlah Pengelola BTM Surya Madinah Tulungagung .....	5
Tabel 1.3 : Jumlah seluruh anggota BTM Surya Madinah Tulungagung .	6
Tabel 3.1 : Instrumen penelitian pada setiap variabel .....	42
Tabel 4.1 : Jenis Kelamin Responden .....	53
Tabel 4.2 : Umur Responden .....	54
Tabel 4.3 : Pendidikan Terakhir Responden .....	55
Tabel 4.4 : Pekerjaan Responden .....	56
Tabel 4.5 : Penghasilan Responden .....	57
Tabel 4.6 : Lamanya Responden Menjadi Anggota.....	58
Tabel 4.7 : Tanggapan Responden Tentang Pelayanan .....	59
Tabel 4.8 : Tanggapan Responden Tentang Lokasi .....	60
Tabel 4.9 : Tanggapan Responden Tentang Reputasi .....	61
Tabel 4.10 : Tanggapan Responden Tentang Keputusan Menjadi Anggota Di BTM Surya Madinah Tulungagung.....	62
Tabel 4.11 : Hasil Uji Validitas Instrumen Pelayanan .....	64
Tabel 4.12 : Hasil Uji Validitas Instrumen Lokasi .....	64
Tabel 4.13 : Hasil Uji Validitas Instrumen Reputasi .....	65
Tabel 4.14 : Hasil Uji Validitas Instrumen Keputusan Menjadi Anggota .....	65

Tabel 4.15 : Uji Reliabilitas Variabel Pelayanan .....	66
Tabel 4.16 : Uji Reliabilitas Variabel Lokasi .....	67
Tabel 4.17 : Uji Reliabilitas Variabel Reputasi .....	67
Tabel 4.18 : Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Menjadi Anggota .....	68
Tabel 4.19 : Hasil Uji Normalitas Data dengan Kolmogorov-Sminov .....	69
Tabel 4.20 : Hasil Uji Multikolinieritas .....	71
Tabel 4. 21 : Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	73
Tabel 4.22 : Hasil Uji t .....	75
Tabel 4.23 : Hasil Uji F-test .....	78

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Kerangka Konseptual .....	33
Gambar 4.1 : Hasil Uji Normalitas Probability Plot .....	70
Gambar 4.2 : Uji Heteroskedastisitas .....	72

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Pedoman Kuesioner / Angket

Lampiran 2 : Hasil Analisis Validitas Data

Lampiran 3 : Hasil Analisis Reliabilitas Data

Lampiran 4: Tabulasi Data

Lampiran 5 : Hasil Analisis Regresi Lnier Berganda

Lampiran 6 : Surat Permohonan Izin Penelitian

Lampiran 7 : Kartu Bukti Bimbingan

Lampiran 8 : Surat Pernyataan Keaslian Tulisan

Lampiran 9 : Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 10 : Dokumentasi

