

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	I
HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
PENGESAHAN PENGUJI.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAK	xvii
ABSTRACT	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	17
C. Rumusan Masalah.....	18
D. Tujuan Penelitian.....	19
E. Kegunaan Penelitian	20
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian	21
G. Penegasan Istilah	22

H. Sistematika Penulisan Skripsi	24
--	----

BAB II LANDASAN TEORI

A. Komunikasi Pemasaran.....	27
B. Kualitas Pelayanan.....	36
C. Kepuasan	41
D. Loyalitas Anggota.....	47
E. Pembiayaan <i>Murabahah</i>	51
F. Pembiayaan <i>Musyarakah</i>	53
G. Koperasi Syariah.....	55
H. Baitul Maal Wa Tamwil (BMT).....	57
I. Kajian Penelitian Terdahulu	59
J. Kerangka Konseptual.....	69
K. Hipotesis Penelitian	70

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	72
B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian.....	73
C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukurannya.....	75
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	78
E. Teknik Analisis Data	82
1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	82
a. Uji Validitas	82
b. Uji Reliabilitas.....	83
2. Uji Asumsi Klasik.....	84
a. Uji Normalitas	84

b. Uji Multikolonieritas	84
c. Uji Heteroskedastisitas.....	85
3. Uji Regresi Linier Berganda.....	85
4. Uji Hipotesis.....	86
a. Uji t	86
b. Uji F	86
5. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	87

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Objek Penelitian.....	88
B. Deskripsi Karakteristik Responden	97
C. Deskripsi Variabel Penelitian.....	103
D. Analisis Data	109
1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	109
a. Uji Validitas	109
b. Uji Reliabilitas.....	112
2. Uji Asumsi Klasik.....	114
a. Uji Normalitas	114
b. Uji Multikolonieritas	116
c. Uji Heteroskedastisitas.....	118
3. Uji Regresi Linier Berganda.....	119
4. Uji Hipotesis.....	123
a. Uji t	123
b. Uji F	129
5. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	131

BAB V PEMBAHASAN

- A. Pengaruh Komunikasi Pemasaran terhadap Loyalitas Anggota Pembiayaan *Murabahah* di KSPPS Tunas Artha Mandiri Tulungagung dan Loyalitas Anggota Pembiayaan *Musyarakah* di BMT Amanah Trenggalek 134
- B. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota Pembiayaan *Murabahah* diKSPPS Tunas Artha Mandiri Tulungagung dan Loyalitas Anggota Pembiayaan *Musyarakah* di BMT Amanah Trenggalek 137
- C. Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Anggota Pembiayaan *Murabahah* di KSPPS Tunas Artha Mandiri Tulungagung dan Loyalitas Anggota Pembiayaan *Musyarakah* di BMT Amanah Trenggalek 140
- D. Pengaruh Komunikasi Pemasaran, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Anggota Pembiayaan *Murabahah* di KSPPS Tunas Artha Mandiri Tulungagung dan Loyalitas Anggota Pembiayaan *Musyarakah* di BMT Amanah Trenggalek 142

BAB VI PENUTUP

- A. Kesimpulan..... 145
- B. Saran 146

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN