

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar	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	xiii
Daftar Gambar	xv
Daftar Lampiran	xvi
Abstrak	xvii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian	9
E. Batasan Masalah	9
F. Manfaat Penelitian	10
G. Penegasan Istilah	11
H. Sistematika Skripsi	13

BAB II LANDASAN TEORI

A. Budaya, Sikap, Motif Pelayanan	16
1. Pengertian Budaya Pelayanan	16
2. Pengertian Sikap Pelayanan	17
3. Pengertian Motif Pelayanan	18

B. Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik.....	18
C. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	20
D. Pelayanan Dalam Islam	22
E. Kualitas Produk.....	23
1. Pengertian Kualitas Produk	23
2. Produk-produk BTM/BMT	26
3. Pentingnya Kualitas Produk.....	28
4. Dimensi Kualitas Produk	30
5. Indikator-indikator Kualitas Produk.....	32
6. Langkah-langkah Pengembangan Produk.....	32
F. Minat	33
1. Pengertian Minat	33
2. Karakteristik Minat	34
3. Indikator Minat Menabung	34
G. Simpanan.....	35
1. Pengertian Simpanan	35
2. Kajian Penelitian Terdahulu	42
H. Kerangka Konseptual.....	47
I. Hipotesis	48
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	47
B. Populasi, Sampling, dan Sampel Penelitian	51
1. Populasi.....	51
2. Sampling	51
3. Sampel Penelitian	53
C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran	55
1. Sumber Data	55
2. Variabel.....	56

3. Skala Pengukuran	56
D. Teknik Pengumpulan Data	57
E. Instrumen Penelitian.....	58
F. Teknik Analisis Data	60
1. Uji Validitas	60
2. Uji Reabilitas	61
3. Uji Normalitas	63
4. Uji Asumsi Klasik	63
5. Uji Multikolinieritas.....	64
6. Uji Heteroskedastisitas	65
7. Uji Regresi Linier Berganda	65
8. Uji Hipotesis	66
 BAB IV HASIL PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian BTM Surya Madinah	69
B. Gambaran Umum Objek Penelitian BMT Istiqomah	71
C. Struktur dan Susunan Organisasi	76
D. Karakteristik Responden.....	79
E. Deskripsi Variabel Penelitian	88
F. Hasil Analisis Data	93
 BAB V PEMBAHASAN	
A. Pengaruh Budaya, Sikap, Motif Pelayanan Pada Minat Menabung Anggota Dalam Memilih Simpanan Mudharabah Berjangka di BTM Surya Madinah Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung.....	116
B. Pengaruh Budaya, Sikap, Motif Produk Pada Minat Menabung Anggota Dalam Memilih Simpanan Mudharabah Berjangka di BTM Surya Madinah Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung	122

C. Pengaruh Budaya, Sikap, Motif Pelayanan dan Produk Pada Minat Menabung Anggota Dalam Memilih Simpanan Mudharabah Berjangka di BTM Surya Madinah Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung	125
BAB VI PENUTUP	125
A. Kesimpulan	125
B. Saran	130
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	