

## DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan .....	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 .....	xiii
Daftar Lampiran .....	xiv
Abstrak Bahasa Indonesia .....	xv
Abstrak Bahasa Inggris.....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah.....	9
C. Rumusan Masalah.....	10
D. Tujuan Penelitian .....	10
E. Manfaat Penelitian .....	11
F. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian .....	12
G. Penegasan Istilah .....	12
H. Sistematika Skripsi .....	15
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>17</b>
A. Kerangka teori .....	17
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	17
2. Pengertian Tingkat Kepuasan .....	26

3. Loyalitas.....	30
4. Simasya .....	37
5. BMT .....	38
B. Penelitian Terdahulu.....	44
C. Kerangka Konseptual .....	51
D. Hipotesis .....	52
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>54</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	54
B. Populasi dan Sampel Penelitian.....	55
C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukurannya .....	58
1. Sumber Data.....	58
2. Variabel.....	59
3. Skala Pengukurannya.....	61
D. Metode Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	62
1. Pengumpulan Data .....	62
2. Instrumen Penelitian .....	63
E. Teknik Analisis Data .....	65
1. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	65
2. Uji Asumsi Klasik.....	67
3. Uji Normalitas.....	67
4. Uji Regresi .....	68
5. Uji Hipotesis .....	69
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>73</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	73
B. Analisis Deskriptif .....	79
1. Deskriptif Data Responden .....	80
C. Hasil Analisis Data .....	94
1. Uji Validitas .....	94
2. Uji Reliabilitas .....	96
3. Uji Normalitas.....	97
4. Uji Asumsi Klasik.....	97

5. Uji Regresi .....	102
6. Uji Hipotesis .....	104
<b>BAB V PEMBAHASAN.....</b>	<b>109</b>
A. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota pada simpanan masyarakat syariah di bmt istiqomah tulungagung .....	109
B. Pengaruh tingkat kepuasan terhadap loyalitas anggota pada simpanan masyarakat syariah di bmt istiqomah tulungagung .....	113
C. Pengaruh kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan secara bersama-sama (simultan) terhadap loyalitas anggota pada simpanan masyarakat syariah di bmt istiqomah tulungagung .....	115
<b>BAB VI PENUTUP.....</b>	<b>118</b>
A. Kesimpulan.....	118
B. Saran.....	119
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>121</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	