

## DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar.....	i
Halaman Sampul Dalam .....	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Halaman Pengesahaan .....	iv
Halaman Motto.....	v
Halaman Persembahan .....	vi
Kata Pengantar .....	vii
Daftar Isi .....	ix
Daftar Tabel .....	xiii
Daftar Gambar.....	xviii
Daftar Lampiran .....	xix
Abstrak .....	xx
Abstract .....	xxi
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	18
C. Rumusan Masalah .....	18
D. Tujuan Penelitian .....	19
E. Kegunaan Penelitian.....	19
F. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian .....	21
G. Penegasan Istilah.....	21
H. Sistematika Skripsi.....	25
<b>BAB II : LANDASAN TEORI</b>	
A. Kualitas Pelayanan .....	26

1. Pengertian kualitas .....	26
2. Pengertian pelayanan .....	28
3. Pengertian kualitas pelayanan .....	29
4. Dimensi kualitas pelayanan.....	30
B. Kepuasan Anggota .....	34
1. Pengertian kepuasan anggota .....	34
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan anggota .....	36
C. Loyalitas Anggota .....	37
1. Pengertian loyalitas .....	37
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas .....	39
3. Tahapan-tahapan loyalitas.....	48
4. Karakteristik loyalitas .....	50
5. Manfaat loyalitas .....	50
6. Cara membangun loyalitas .....	52
D. Pembiayaan .....	53
1. Pengertian pembiayaan.....	53
2. Fungsi pembiayaan.....	53
3. Jenis-jenis pembiayaan.....	54
4. Prinsip-prinsip pembiayaan.....	56
E. <i>Murabahah</i> .....	57
1. Pengertian <i>murabahah</i> .....	57
2. Prinsip pokok <i>murabahah</i> .....	58
3. Landasan hukum .....	60
4. Skema pembiayaan <i>murabahah</i> .....	67
5. Syarat dan Rukun pembiayaan <i>murabahah</i> .....	68
6. Tujuan dan manfaat <i>murabahah</i> .....	71

F. BMT Muamalah Kutoanyar Tulungagung.....	71
1. Sejarah BMT Muamalah Kutoanyar Tulungagung.....	71
2. Visi dan Misi BMT Muamalah Kutoanyar Tulungagung ....	73
G. BMT Harapan Umat Tulungagung .....	73
1. Sejarah BMT Harapan Umat Tulungagung .....	73
2. Visi dan Misi BMT Harapan Umat Tulungagung .....	75
H. Penelitian Terdahulu .....	75
I. Kerangka Konseptual .....	82
J. Hipotesis Penelitian.....	84

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

A. Pendekatan dan Jenis penelitian.....	86
1. Pendekatan penelitian.....	86
2. Jenis penelitian .....	86
B. Populasi, Teknik Sampling dan Sampel Penelitian.....	87
1. Populasi .....	87
2. Sampel .....	87
3. Teknik sampling.....	88
C. Sumber Data.....	91
1. Data primer.....	91
2. Data sekunder .....	91
D. Variabel dan Skala Pengukuran Penelitian .....	92
1. Variabel penelitian .....	92
2. Skala pengukuran penelitian .....	93

E. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian .....	94
1. Teknik pengumpulan data .....	94
2. Instrumen penelitian .....	96
F. Teknik Analisis Data .....	100
1. Uji validitas dan reliabilitas .....	100
2. Uji asumsi klasik .....	103
3. Analisis regresi linier berganda .....	106
4. Uji Hipotesis .....	106

#### **BAB IV : HASIL PENELITIAN**

A. Deskripsi Data Objek Penelitian .....	109
B. Profil Responden .....	121
C. Karakteristik Responden .....	122
D. Analisis Data .....	138

#### **BAB V : PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN**

A. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Anggota Pembiayaan Murabahah di BMT Muamalah Kutoanyar Tulungagung dan BMT Harapan Umat Tulungagung .....	168
B. Pengaruh Kepuasan Anggota terhadap Loyalitas Anggota Pembiayaan <i>Murabahah</i> di BMT Muamalah Kutoanyar Tulungagung dan BMT Harapan Umat Tulungagung .....	171
C. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Anggota terhadap Loyalitas Anggota Pembiayaan <i>Murabahah</i> di	

BMT Muamalah Kutoanyar Tulungagung dan BMT Harapan Umat Tulungagung. ....	173
--	-----

**BAB VI : PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	176
B. Saran.....	177

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**