

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	xiv
Daftar Lampiran	xv
Abstrak	xvi

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Rumusan Masalah	9
D. Tujuan Penelitian	10
E. Kegunaan Penelitian	11
F. Ruang Lingkup dan Pembatasan Penelitian.....	12
G. Penegasan Istilah.....	13
H. Sistematika Penulisan Skripsi	15

BAB II : LANDASAN TEORI

A. Hakikat Pemasaran Syariah	17
B. Hakikat Kepuasan Anggota	21
1. Pengertian Kepuasan Anggota	21

2. Metode Pengukuran Kepuasan	22
3. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	24
C. Hakikat Prosedur Pembiayaan	26
1. Pengertian Prosedur Pembiayaan.....	26
2. Tahap-Tahap Prosedur Pembiayaan.....	27
D. Hakikat Penerapan Nilai Islam	33
1. Bisnis Lembaga Keuangan Syariah dalam Konsep Islami	33
2. Prinsip-Prinsip Lembaga Keuangan Syariah	36
E. Hakikat Kualitas Pelayanan	42
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	42
2. Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik	43
3. Dimensi Kualitas Pelayanan	46
F. Hakikat Pembiayaan <i>Musyarakah</i>	47
1. Pengertian <i>Musyarakah</i>	47
2. Landasan Hukum	47
3. Rukun dan Syarat Pembiayaan <i>Musyarakah</i>	49
G. Kajian Penelitian Terdahulu	52
H. Kerangka Konseptual.....	57
I. Hipotesis Penelitian	59

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	61
B. Populasi, Sampling dan Sampel.....	62
C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran	64
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	67
E. Teknik Analisis Data.....	70

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	80
B. Deskriptif Responden.....	87

C. Deskripsi Variabel Penelitian	90
D. Analisis Data	96
1. Uji Instrumen Data	96
a. Uji Validitas	96
b. Uji Reliabilitas	97
2. Uji Asumsi Klasik	98
a. Uji Normalitas	98
b. Uji Multikolinearitas	100
c. Uji Heteroskedastisitas	101
3. Uji Regresi Linear Berganda	102
4. Uji Hipotesis	104
a. Uji t	104
b. Uji F	106
5. Uji Koefisien Determinasi	107

BAB V PEMBAHASAN

A. Pengaruh Prosedur Pembiayaan terhadap Kepuasan Anggota Pembiayaan <i>Musyarakah</i> di Koperasi Syariah BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung	109
B. Pengaruh Penerapan Nilai Islam terhadap Kepuasan Anggota Pembiayaan <i>Musyarakah</i> di Koperasi Syariah BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung	111
C. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Pembiayaan <i>Musyarakah</i> di Koperasi Syariah BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung	114
D. Pengaruh Prosedur Pembiayaan, Penerapan Nilai Islam dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Pembiayaan <i>Musyarakah</i> di Koperasi Syariah BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung	116

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan118
B. Saran119

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN