

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar	i
Halaman Sampul Dalam	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Halaman Pengesahan	iv
Halaman Motto.....	v
Halaman Persembahkan	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel	xiv
Daftar Gambar.....	xv
Daftar Lampiran	xvi
Abstrak	xvii
Abstract	xviii

BAB 1: PENDAHULUAN

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

BAB II: LANDASAN TEORI

A. Kualitas Pelayanan	17
B. Kualitas Produk	25
C. Kepuasan Anggota	29
D. Loyalitas Anggota	32
E. Hubungan X_1 Terhadap Z.....	35
F. Hubungan X_2 Terhadap Z.....	35

G. Hubungan X_1 Terhadap Y	36
H. Hubungan X_2 Terhadap Y	36
I. Hubungan Z Terhadap Y	36
J. Kajian Penelitian Terdahulu	37
K. Kerangka Konseptual	40
L. Hipotesis Penelitian	49

BAB III: METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	49
1. Pendekatan Penelitian	49
2. Jenis Penelitian	50
B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian	50
1. Populasi Penelitian	50
2. Sampling Penelitian	51
3. Sampel Penelitian	52
C. Definisi Konsep dan Operasional	53
D. Sumber Data, Varibel dan Skala Pengukuran	56
1. Sumber Data...	56
2. Variabel Penelitian	57
3. Skala Pengukuran	58
E. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	59
1. Teknik Pengumpulan	59
2. Instrumen Penelitian	59
F. Teknik Analisis Data	60
1. Uji Validitas dan Reliabilitas	60
2. Uji Normalitas Data	62
3. Uji Asumsi Klasik	62
4. Uji Hipotesis...	64
5. Analisis Jalur .(Uji <i>Path</i>)	65

BAB IV: HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Singkat Objek Penelitian	68
B. Deskripsi Data	72
C. Deskripsi Variabel	76
D. Analisis Data	83
1. Uji Validitas dan Reliabilitas	83
2. Uji Normalitas Data	89
3. Uji Asumsi Klasik	93
4. Uji Hipotesis	99
5. Analisis Jalur	89

BAB V: PEMBAHASAN

A. Besaran Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota Secara Langsung dan Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota Melalui Kepuasan Anggota Secara Tidak Langsung di KSU Syariah Al-Mizan Wlingi Blitar dan BMT Istiqomah Tulungagung	123
B. Besaran Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Anggota Secara Langsung dan Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota Melalui Kepuasan Anggota Secara Tidak Langsung di KSU Syariah Al-Mizan Wlingi Blitar dan BMT Istiqomah Tulungagung	125
C. Besar Pengaruh Kedua-duanya Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Anggota di KSU Syariah Al-Mizan dan BMT Istiqomah Tulungagung	127
D. Besar Pengaruh Kedua-duanya Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepuasan Anggota Terhadap Loyalitas Anggota di KSU Syariah Al-Mizan dan BMT Istiqomah Tulungagung	128

BAB VI: PENUTUP

A. Kesimpulan	132
B. Saran	133

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN