

## DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar.....	i
Halaman Sampul Dalam .....	ii
Halaman Persetujuan Pembimbing .....	iii
Halaman Pengesahan Penguji .....	iv
Halaman Motto.....	v
Halaman Persembahan .....	vi
Kata Pengantar .....	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Grafik .....	xiii
Daftar Tabel .....	xiv
Daftar Gambar.....	xvii
Daftar Lampiran .....	xviii
Abstrak .....	xix
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	10
C. Rumusan Masalah .....	10
D. Tujuan Penelitian .....	11
E. Kegunaan Penelitian .....	12
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian .....	13
G. Penegasan Istilah.....	14
H. Sistematika Pembahasan .....	16
<b>BAB II : LANDASAN TEORI</b>	
A. Kualitas Pelayanan.....	18
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	18
2. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	19
3. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik .....	20
4. Faktor-Faktor Hambatan dalam Pelayanan.....	21

B. Variasi Produk.....	23
1. Prinsip <i>Wadi'ah</i> .....	24
2. Prinsip <i>Mudhorobah</i> .....	25
C. Promosi .....	31
1. Definisi Promosi .....	31
2. Bauran Promosi.....	32
3. Tujuan Promosi .....	35
D. Loyalitas Konsumen .....	37
1. Pengertian Loyalitas Konsumen .....	37
2. Karakteristik Loyalitas Konsumen.....	39
3. Tahap-Tahap Loyalitas .....	40
4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan .....	41
E. <i>Baitul Mal wa Tamwil</i> (BMT) .....	43
F. Penelitian Terdahulu .....	48
G. Kerangka Konseptual.....	54
H. Hipotesis.....	55

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

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	58
B. Populasi, Samping dan Sampel Penelitian .....	59
1. Populasi.....	59
2. Sampling .....	60
3. Sampel.....	61
C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran .....	62
1. Sumber Data.....	62
2. Variabel Penelitian.....	63
3. Skala Pengukuran.....	64
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	65
1. Teknik Pengumpulan Data.....	65
2. Instrumen Penelitian .....	68

E.	Teknik Analisis Data.....	72
1.	Uji Validitas .....	72
2.	Uji Reliabilitas .....	73
3.	Uji Normalitas.....	73
4.	Uji Asumsi Klasik.....	74
a.	Uji Multikolinieritas.....	74
b.	Uji Heteroskedastisitas.....	74
5.	Uji Regresi Linier Berganda .....	75
6.	Uji Hipotesis .....	76
a.	Uji secara parsial (Uji t).....	76
b.	Uji secara bersama-sama (Uji F).....	77
7.	Uji Koefisien Determinasi .....	77
 <b>BAB IV : HASIL PENELITIAN</b>		
A.	Deskripsi Objek Penelitian.....	78
1.	Gambaran Umum KSPPS BMT Dinar Amanu Tulungagung .....	78
2.	Gambaran Umum KSPPS BMT Harapan Ummat Tulungagung .....	80
B.	Deskripsi Karakteristik Responden.....	84
1.	Deskripsi Responden Berdasarkan Kelamin.....	84
2.	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	86
3.	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	87
4.	Deskripsi Responden Berdasarkan Penghasilan ..	88
C.	Deskripsi Variabel Penelitian.....	89
D.	Hasil Analisis Data.....	96
1.	Uji Validitas .....	96
2.	Uji Reliabilitas .....	99
3.	Uji Normalitas.....	101
4.	Uji Asumsi Klasik.....	103
a.	Uji Multikolinieritas.....	103
b.	Uji Heteroskedastisitas.....	105

5. Uji Regresi Linier Berganda .....	106
6. Uji Hipotesis .....	110
a. Uji secara parsial (Uji t) .....	110
b. Uji secara bersama-sama (Uji F).....	115
7. Uji Koefisien Determinasi .....	117

**BAB V : PEMBAHASAN**

A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota Produk Tabungan pada KSPPS BMT Dinar Amanu Tulungagung dan KSPPS BMT Harapan Ummat Tulungagung .....	120
B. Pengaruh Variasi Produk Terhadap Loyalitas Anggota Produk Tabungan pada KSPPS BMT Dinar Amanu Tulungagung dan KSPPS BMT Harapan Ummat Tulungagung .....	123
C. Pengaruh Promosi Terhadap Loyalitas Anggota Produk Tabungan pada KSPPS BMT Dinar Amanu Tulungagung dan KSPPS BMT Harapan Ummat Tulungagung .....	127
D. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Variasi Produk, dan Promosi Terhadap Loyalitas Anggota Produk Tabungan pada KSPPS BMT Dinar Amanu Tulungagung dan KSPPS BMT Harapan Ummat Tulungagung .....	130

**BAB VI : PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	133
B. Saran.....	134

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**